



**Informativo da  
Ouvidoria ao Conselho  
de Administração**

**Ouvidoria**

**2023**

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

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

Atendendo à referida determinação normativa, disponibilizamos, neste documento, situações relacionadas às deficiências detectadas e o resultado de medidas adotadas por diversas áreas gestoras do Centro Cooperativo Sicoob – CCS no primeiro semestre de 2023.

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



# EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” representa as principais situações relacionada a queixas registradas no canal de ouvidoria. O desdobramento deste tópico traz como origem falhas operacionais, prestação de informações, suporte e transmissão de comunicação efetiva sobre as condições comerciais dos produtos, regras de negócio e características dos serviços oferecidos.

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

# Soluções Educacionais

## Novas

1. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Supervisores
2. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gerentes
3. Análise Socioambiental Manual
4. Webinar - Evolução da funcionalidade de apuração de resultado e elaboração dos demonstrativos financeiros de 2022
5. Prestação de Contas do Exercício - Cooperativas CSC
6. 14º CONCRED - Recife 2022
7. Gestão Integrada de risco I- Diretor Executivo
8. Sustentabilidade do Sistema Sicoob - Diretor Executivo
9. Liderança de impacto: Conectando pessoas aos resultados - Módulo 2 - Diretor Executivo
10. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Diretor Executivo
11. Gestão Integrada de Risco II- Diretor de Risco
12. Sustentabilidade do Sistema Sicoob - Diretor de Risco
13. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob - Diretor de Risco
14. Webinar - Educação corporativa: abertura da jornada de capacitação de 2023
15. Se meu bolso falasse - Sicoobcard
16. Ouvidoria para Agentes de Apoio
17. Webinar - Conscientização sobre Segurança Cibernética para as cooperativas Sicoob
18. Gestão Comercial: Gestão de Carteiras
19. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob - Conselheiro Fiscal 2023
20. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob - Conselheiro de Administração 2023
21. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob – Diretor de Risco 2023
22. Cooperativismo financeiro e a organização sistêmica do Sicoob – Diretor Executivo 2023
23. Webinar: Evoluções Regulatórias do Risco Climático no Sicoob
24. Voe mais alto
25. Operacional de Câmbio
26. Ambiente, cenários e gestão das cooperativas financeiras - Diretor Executivo 2023
27. Plataforma de Atendimento Digital
28. Palestra: Reinventando a Venda – Vende Sicoob 2023
29. Pacto Sistêmico de Estratégia - 2023
30. Atendimento às Cooperativas - CCS
31. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito - Conselheiro Fiscal 2023
32. Direito cooperativo e as sociedades cooperativas de crédito - Diretor Executivo 2023
33. 1º Webinar 2023: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente às Resoluções CMN nº 4.966/2021 e BCB nº 219/2022.

# Soluções Educacionais

## Novas

- 34. CSC falando para você!
- 35. 2º Webinar: "Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros"
- 36. Controles Internos e Conformidade: prestadores de serviços terceirizados
- 37. Análise Manual do Zoneamento Ecológico Econômico - ZEE
- 38. Seminário de Patrimônio Líquido - 2023
- 39. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
- 40. Finanças Sustentáveis
- 41. Palestra 1 - Transformação Digital
- 42. Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
- 43. Cadastro de cotação no Multigestor
- 44. Análise de imóvel SIGEF - Embargo Bioma Amazônia
- 45. Webinar: Conscientização sobre acessos privilegiados
- 46. Learning Sprint Cartões 2023 - 2ª Turma
- 47. Learning Sprint Cartões 2023 - 1ª Turma
- 48. Gestão de Riscos - Conselheiro Fiscal 2023
- 49. Sustentabilidade do sistema Sicoob: uma visão integrada - Diretor de Riscos 2023
- 50. Sustentabilidade do sistema Sicoob: uma visão integrada - Diretor Executivo 2023
- 51. Sisbr - Ferramenta de Análise Ambiental

## Atualizadas

- 1. Análise e Fundamentação da Proposta de Crédito
- 2. Letra de Crédito do Agronegócio - LCA
- 3. Cap. 2: Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor - CPA 10
- 4. Comece por Aqui - CPA 10
- 5. Comece por Aqui - CPA 20
- 6. Cap. 2: Compliance Legal, Ética e Análise do Perfil do Investidor - CPA 20
- 7. Simplifica Assembleias - Sicoob MOOB: O canal de execução das assembleias virtuais
- 8. Fundamentos Gerais do Crédito
- 9. Sisbr - SGE Contas a Pagar
- 10. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- 11. Facilite o seu dia a dia com a Base de Conhecimento
- 12. Coopcerto: Cartões Pré-pagos
- 13. Sisbr - Plataforma Conta Capital
- 14. Programa de Integridade
- 15. Sisbr - Plataforma de Atendimento
- 16. Seguro Agrícola
- 17. Comece por Aqui – CPA 20

# Soluções Educacionais

## Revisadas

1. Sisbr - Plataforma Conta Capital
2. API e o Tripé dos Investimentos
3. Sisbr - Plataforma Clientes
4. Sisbr - Uma visão geral
5. Processo de Cadastro no Sicoob
6. Simplifica Assembleias - Sicoob MOOB: O canal de execução das assembleias virtuais
7. Sistema do Instituto Sicoob - SINS
8. Recrutamento e Seleção - Candidato Interno
9. Recrutamento e Seleção - Gestores
10. Novos Modelos de Trabalho
11. Recrutamento e Seleção - Profissionais de Gestão de Pessoas

## Trilhas

### Novas

1. Consórcio Sicoob - Aspectos operacionais e de cobrança
2. LGPD para DPO'S
3. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob – Conselheiro de Administração 2023
4. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob – Conselheiro Fiscal 2023
5. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob – Diretor de Risco 2023
6. Programa de Formação de Dirigentes do Sicoob – Diretor Executivo 2023
7. Sicoob Summit 2023

# Instrutorias Sistêmicas

## Realizadas

- A importância dos planos de previdência
- Aspectos comerciais e operacionais da Previdência
- Câmbio: Uma abordagem comercial e Uma abordagem operacional
- Captação Sicoob - Produtos de Investimentos
- Cartão BNDES: Aspectos Comerciais e Operacionais
- Comercialização e credenciamento do produto Coopcerto
- Como alavancar a venda de Seguros de Vida PJ em sua cooperativa
- Conjunto da Obra
- Consórcios: Pós-contemplação - Módulo 1, 2 e 3
- Contestação de Compras / Saque: Modalidades Fraude e Desacordo Comercial - Emissão de cartão
- Crédito BNDES Empresarial: Aspectos Comerciais e Operacionais
- Crédito Cotas-Partes: Aspectos Comerciais e Operacionais
- Crédito Rural BNDES: Aspectos Operacionais (Regiões)
- Crédito Rural CPRF: Aspectos Comerciais e Operacionais
- Crédito Rural Pronaf: Aspectos Comerciais
- Fábrica de Limites: Negócios, Riscos e Cartões
- Funcionalidades de Liquidação de Crédito - Sisbr 2.0
- Fundos Garantidores: Aspectos Comerciais e Operacionais
- Gerenciamento de Capital - Cooperativas S5 + Mudança de Segmento
- Gerenciamento do Risco de Crédito
- Gerenciamento do RSAC: mais que uma avaliação, uma necessidade!
- Home Broker
- Internalização Sipag - Logística
- Monitoramento e Fiscalização de Crédito: Laudos de Fiscalização
- Operacionalização de Proagro: Aspectos Básicos, Enquadramento e Contratação
- Ouvidoria para Agentes de Apoio
- Plataforma de Atendimento Digital
- PLD/FT na prática - Diligenciamento e Negocial
- Prevenção à Fraudes na Sipag 2.0
- Prevenção à Fraudes para Especialistas
- Processo de desclassificação em operações de crédito rural, BNDES e Repasses
- Ramos Patrimoniais
- Rotinas de Caixa: Aspectos Regulatórios
- Seguro Prestamista e Seguros de Vida: processo de regulação de benefícios
- Seguro Rural: Fomento comercial (Regiões)
- Sipag - Processos operacionais de Pós Venda
- Sipag Mais - Como vender mais e melhor
- Sisbr Analítico para Especialistas - Básico

# Ouvidoria

## Ouvidoria Sicoob: um canal aberto a mediação de conflitos

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

Algumas cooperativas registram a dificuldade e resistência em diversas situações em que necessitam de apoio para o recebimento de insumos para as respostas. Assim, o treinamento foi elaborado com a intenção de demonstrar uma visão ampla sobre os processos da Ouvidoria e abordar a importância no apoio ao agente de ouvidoria, apoio este que reflete no resultado no tratamento das demandas, na imagem do sistema e satisfação do associado. O objetivo do treinamento é de conscientizar todos os empregados sobre os conceitos, regulações e práticas no processo do canal de Ouvidoria do Sicoob.

### PÚBLICO ALCANÇADO

No primeiro semestre de 2023, 235 funcionários concluíram a aprendizagem do curso “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos”, totalizando 407 horas de treinamento.

## Instrutorias

Processo de ministração de instrutoria com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria. No 1º semestre de 2023, foi realizado um encontro no dia 25/5/2023, com duração de 3 horas. Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerido aos inscritos que realizassem o treinamento “Ouvidoria: Um canal aberto para mediação de conflitos” (ONL 161194) que está disponibilizado no Sicoob Universidade.

O conteúdo programático abordou assuntos como: apresentação de indicadores de tratamento das demandas de Ouvidoria, explanação de regulamentos e normas, principais atribuições da Ouvidoria, uso do sistema de Ouvidoria, tratamento das demandas, com respostas conclusivas, fundamentadas e embasadas com documentação, fluxo de registros e elaboração de planos de ação.

### PÚBLICO ALCANÇADO

No primeiro semestre de 2023, 407 funcionários participaram de Instrutoria “Ouvidoria para Agentes de Apoio”.





# 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

## FINANCEIRO 1.0 – PROCESSAMENTO FISERV

### Ações no 1º semestre/2023

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

### ESTUDO MENSAL DA REJEIÇÃO DA SIPAG /BIN

Foi feito o levantamento dos principais motivos que levaram a rejeição dos pagamentos e ranking TOP 10. Os estabelecimentos com maiores rejeições foram listados e a cooperativa foi acionada para atribuir um domicílio bancário válido. EM outros casos foi realizada a consulta de domicílio ativo no Banco Sicoob (756), no Sisbr, e os pagamentos foram ajustados. Mensalmente são tratados os estabelecimentos com maior rejeição na Sipag e os estabelecimentos Bin são encaminhado à Fiserv para tratamento.

**Resultado da Ação:** regularização de mais de R\$ 2,8 milhões, para estabelecimentos comerciais das marcas Bin e Sipag.

### ALINHAMENTO PARA OUTRAS INSTITUIÇÕES

O registro de recebíveis foi implantado em julho de 2021 e mudou as operações de trava para gravame/cessão, gerando aumento significativo no volume de rejeições. Essas rejeições ocorreram devido a estrutura do modelo implantado tornar a credenciadora passiva, apenas acatando as informações de contrato da registradora pelas financiadoras. Após levantamento e identificação do aumento no volume de rejeições para as instituições Caixa Econômica Federal, Stone e Sicoob foi feito o alinhamento com as instituições a fim de viabilizar um fluxo para regularizar os valores em aberto de forma massiva. Desde então, atua-se fortemente na tratativa de forma massiva e/ou individual de casos nessas instituições financeiras.

### FLUXO PARA ACOMPANHAMENTO DE GRAVAME

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

**Implementação pendente:** foi encaminhada uma demanda para a Fiserv para realização de uma ação mais ativa nos casos de gravame, ao invés de reativa. Esta demanda consiste em verificar o pagamento rejeitado devido à gravame, e abertura de contestação ao financiador para correção. Contudo, precisa de desenvolvimento na Fiserv - está sem retorno e prazo para implementação.

# Adquirência Sipag

## FINANCEIRO 2.0 – PROCESSAMENTO SICOOB PAGAMENTOS

### Melhorias Previstas

Ainda se encontra em backlog ações enviadas anteriormente para melhorias no fluxo de rejeição. A seguir o detalhamento dessas ações:

#### PAGAMENTOS REJEITADOS

Na processadora Sicoob Pagamentos, não há um fluxo de reapresentação dos pagamentos rejeitados de forma automática, como ocorre na processadora Fiserv.

E devido a isso, os estabelecimentos entram em uma espécie de suspensão das liquidações (blacklist), ao qual só é liberado após sinalização da cooperativa para atualização destes dados. Entretanto, hoje não há nenhuma ação por parte do CCS para informar o cooperado ou cooperativa sobre essa rejeição, e conseqüentemente a suspensão dos recebíveis, podendo o estabelecimento ficar sem receber por anos o que lhes possibilita ações de correção monetária.

#### Detalhamento das propostas

- Automatizar o processo de notificação ao cooperado com acionamento via SMS, E-mail e Pop-up (no equipamento, portal e app) sobre a rejeição e necessidade de atualização dos dados para liberação dos valores.
- Atribuição de regra na Sipag 2.0 para validar se a origem/motivo da inclusão é “Devolução CNAB”, na qual é realizada pelo encaminhamento de um e-mail e SMS para o cooperado informando-o que houve rejeição nos pagamentos para verificar se o domicílio está correto e procurar a cooperativa angariadora para realizar a atualização.
- Na Credenciadora Cabal, validar se a origem/motivo da inclusão é “Devolução CNAB”, sendo isso, encaminhar um e-mail e SMS para o cooperado informando-o que houve rejeição nos pagamentos para verificar se o domicílio está correto e procurar os canais de atendimento ao lojista.
- Quando ocorrer uma inclusão de estabelecimento na tabela “Blacklist” pela origem/motivo sendo “Devolução CNAB” disparar uma comunicação para o estabelecimento (SMS e E-mail) e quinzenalmente gerar uma base por cooperativa dos estabelecimentos que estão com a agenda retida e disparar um e-mail sinalizador para elas.

# Adquirência Sipag

## FINANCEIRO 2.0 – PROCESSAMENTO SICOOB PAGAMENTOS

### VALIDAÇÃO DE DOMICÍLIO BANCO SICOOB (756)

Observamos falha na liquidação por domicílio incorreto, cadastro com alguma inconsistência pela cooperativa ou time de atendimento, e que é predominante o domicílio da operação Credenciadora Cabal e Sipag ser no Banco Sicoob (756) e conseqüentemente representa a maior volumetria de rejeições.

#### Detalhamento da proposta

- Autopreenchimento das informações de domicílio com base nos dados de conta corrente para os CNPJ/CPF com conta ativa no Banco Sicoob (756), evitando erros de digitação.

### FLUXO AUTOMATIZADO – CADASTRO SIPAG COM CNPJ BAIXADOS (CADASTRO REG)

É recorrente que CNPJ's cadastrados na SIPAG venham a ser baixados, e caso o estabelecimento não realize uma antecipação total da agenda antes dessa baixa, os valores ficam pendentes de pagamento. Pois, ao baixar o CNPJ não é mais possível ter conta ativa vinculada, e no processo de liquidação só é possível efetuar o pagamento se a conta pertencer ao CNPJ de cadastro. Com isso, vemos a necessidade de automatização do processo que ocorre de forma manual, gerando riscos para que CNPJ's que estejam nessa situação, seja criado um cadastro pessoa física no CPF do sócio e o valor da agenda pendente migrado.

#### Detalhamento da proposta

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

# Adquirência Sipag

## LOGÍSTICA 2.0 – PROCESSAMENTO SICOOB PAGAMENTOS

### Ações no 1º semestre/2023

#### NOVO NÚCLEO DE APOIO

Estruturação de novo núcleo de apoio a meios de captura e Central de Suporte Técnico.

#### INTERNALIZAÇÃO DO PRODUTO SIPAG

Continuidade da internalização do produto Sipag, com a distribuição da SmartPOS para mais de 860 pontos de atendimento/cooperativas e cerca de 160 mil equipamentos distribuídos até o momento.

#### MODELO DE NEGÓCIOS

Inclusão do modelo de negócios picking (Sipaguinha) no ato cooperativo.

#### INTEGRAÇÃO SISTÊMICA

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

#### CONTROLES DE MOVIMENTAÇÃO

Melhoria nos controles da movimentação das máquinas no campo e avanço com o projeto de integração sistêmica.

#### TREINAMENTOS

Ao longo do 1º semestre foram ministrados treinamentos com a equipe de atendimento, que abordaram os assuntos:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Bate papo alinhamento Sipag 2.0                            | 7. Habilitação de link de pagamento                 |
| 2. Revisão Sipag 2.0  | 8. Sipag 2.0 - geral                                |
| 3. Treinamento POS  | 9. CERC/Caixa registradora                          |
| 4. Reciclagem de fluxos e produtos Sipag 1.0 e 2.0            | 10. Aplicativos Sipag 2.0                           |
| 5. Tira dúvidas de demandas diárias que surgem no atendimento | 11. Reciclagem de fluxos e produtos Sipag 1.0 e 2.0 |
| 6. Precificação Sipag 2.0                                     | 12. PIX Sipag 2.0                                   |

# Adquirência Bin

## Ações no 1º semestre/2023

### CRÉDITOS NÃO EFETIVADOS

Em reclamações sobre o tema destinadas à marca Bin, foram relatadas as seguintes insatisfações:

- Créditos não efetivados ou retidos em razão de travas bancárias geradas por contratos de gravame;
- Dificuldade em obter informações sobre contestações de transações realizadas por portadores de cartão e/ou bloqueios de valores que necessitam de envio das documentações das vendas realizadas, por medidas do setor de prevenção a fraudes;
- Dificuldade em obter informações a respeito da antecipação de recebíveis;
- Ausência de comunicação prévia e orientações a respeito da migração de cadastros para o novo portal;
- Dúvidas sobre conciliação financeira do cadastro, alteração para o plano MDR-Flex ou cobranças de aluguéis por alegação de isenção das cobranças no momento da contratação;
- Incidentes sistêmicos que ocasionam atraso no processamento de liquidação dos créditos.

### Planos de ação

1. Com a publicação da Resolução BCB nº 264/2022, que regulamenta os limites e regras das transações envolvendo recebíveis de cartão de crédito e débito, foram feitos treinamentos das equipes de atendimento e da área comercial para esclarecer aos clientes os novos procedimentos de gravame e cessão de recebíveis;
2. Investimentos para melhoria do fluxo de comunicação aos clientes, tanto para informação de bloqueios de valores quanto para alteração de taxas. A partir de abril/2023, foi implementado um fluxo automatizado de comunicação aos clientes, por meio de SMS e e-mail, para comunicar aos clientes eventuais bloqueios de agenda em razão de transações realizadas fora do perfil do estabelecimento comercial, orientando ainda sobre os procedimentos a serem adotados e a documentação que deve ser apresentada;
3. Atualização das mensagens e alertas divulgados na URA, Portal do Cliente e aplicativo, de forma a melhorar a divulgação das mudanças de cadastro e da nova regulamentação do órgão regulador;
4. 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.

# Adquirência Bin

## Ações no 1º semestre/2023

### ATENDIMENTO

Em reclamações sobre o tema destinadas à marca Bin, foram relatadas as seguintes insatisfações:

- Dificuldade de contato nos canais da Central de Atendimento;
- Falta de clareza nas informações fornecidas pelo representante comercial no ato da contratação;
- Dificuldades para obter atendimento por meio do portal, aplicativo e chat virtual;
- Informações insuficientes e ausência de opções adequadas no atendimento automatizado da URA.

### Planos de ação

1. Implementamos, nos materiais de divulgação, links de acesso direto para as ferramentas “Chat” e “Portal do Cliente”;
2. Otimizamos o fluxo de atendimento prestado por meio da ferramenta “WhatsApp”, para disponibilizar aos clientes novas funcionalidades que poderão ser executadas diretamente por meio da ferramenta, sem a necessidade de atendimento humano;
3. Reforçamos os 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;
4. Revisamos periodicamente as opções e funcionalidades da URA, monitorando sempre os níveis de abandono dos canais de atendimento e da equipe de suporte técnico.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais primários de contato do cliente com a Instituição possuem a finalidade de resolver as demandas sobre informação, atendimento e/ou cancelamento de contratos e serviços, enquanto a Ouvidoria atua como última instância, como por exemplo, para os casos em que o cliente já teve sua solicitação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.

Dessa forma, apresentamos a seguir, algumas ações desenvolvidas pelos canais de atendimento iniciais em relação a questões que permearam as atividades da ouvidoria.



# Central de Atendimento Sipag

## Ações no 1º semestre/2023

### ADEQUAÇÃO DE PROCESSOS

1. Acompanhamento semanal do Fluxo KCS (Knowledge-Centered Service), auxiliando na manutenção da base de conhecimento e processos operacionais;
2. Campanha de atendimento de criação de Número Lógico para suporte às Cooperativas;
3. Ampliação do atendimento da ilha de Suporte Técnico para Finais de semana e feriados;
4. Criação dos fluxos de acionamentos da Cooperativa para Suporte Técnico;
5. Instauração dos processos para atendimento de Incidentes;
6. Criação de um processo para a atuação do Suporte Técnico no que tange o serviço de troca de equipamento;
7. Disponibilização da DIRF por meio da URA de atendimento;
8. Disponibilização do WhatsApp dentro da parte de “Fale Conosco” no site da Sipag;
9. Criação de uma estrutura de atendimento por menu dentro do chat para que a assistente virtual Alice possa instruir/orientar o cooperado;
10. Reestruturação do Processo de Alteração de Taxas da ilha de Retenção;
11. Reestruturação das filas de atendimento da ilha Ativo Sipag Retenção e Campanha;
12. Redefinição do Processo de Perda

ou Roubo POS Sipag 2.0;

13. Criação do processo de atendimento a respeito do Mandate CERC;
14. Atualização da URA Sipag quanto aos fluxos de acionamento do mandate CERC;
15. Atualização dos processos e funcionalidades da Smart Pos P2;
16. Criação do fluxo de atendimento para solicitação do Comprovante de venda Sipag 2.0;
17. Reestruturação das informações para enviar insumos para a construção do painel de dashboard, realizado pelo time de planejamento;
18. Criação do processo para atendimento ao Decreto 56.670.

### PLANEJAMENTO

1. Elaboração e disponibilização de painel com os resultados de atendimento da Sipag 2.0;
2. Estruturação dos processos de atendimento NII, focando em eficiência e qualidade nos processos de escalonamento do N1 para o N2 e retenção de atividades que vão para o N3 sem necessidade;
3. Ajuste dos horários de 8 colaboradores de 6h12 para 8h12 melhorando os resultados de indicadores do atendimento;
4. Implantação de Fluxo para incidentes da Sipag deixando a comunicação com o N3 mais eficiente.

# Central de Atendimento Sipag

## ADEQUAÇÕES NA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO

1. Grupos de estudos para alinhamento e percepção dos “gaps” na base de conhecimento;
2. Reciclagem de SIPAG;
3. Dimensionamento e escalas para uma melhor adequação as necessidades de atendimento;
4. Feedback's pontuais para acompanhamento da performance do colaborador, a fim de que façamos sempre uma boa entrega.

## TREINAMENTOS

Capacitações ministradas pela área de Qualidade durante o 1º semestre de 2023.

### Atendimento Cooperados

- Apresentação do produto Sipag 1.0 e 2.0: o que é uma adquirente, quais são as suas funcionalidades, credenciamento, serviços e soluções de pagamentos disponíveis, bandeiras full e van, procedimento executado no ato do atendimento pelos operadores, os sistemas utilizados para prestar os atendimentos, ramos de atividades, procedimentos e sistemas para atendimento ao cooperado.
- Adquirência Cabal - Para Gestão: Bandeira Cabal história, bandeiras voucher, adquirentes homologadas, credenciamento, processamento Sicoob Pagamentos, Cartões BNDES, proposta de credenciamento.
- Gestão - Sipag 1.0: O que são adquirentes, suas funcionalidades, credenciamento, bandeiras full e van, processadora Fiserv, antecipação de recebíveis, ramos de

atividade, liquidação de vendas e ferramentas utilizadas no atendimento.

- Orientação sobre o produto, sistemas e procedimentos realizados pela Central de Atendimento.
- Reciclagem sobre os novos erros e como conduzir o procedimento no equipamento SMART P2.

### Atendimento Cooperativas

- Orientação sobre o Produto, sistemas e procedimentos realizados pela Central de Atendimento.
- Novo Portal do Lojista Sipag: Treinamento sobre o Novo Portal do Lojista - Visão 360, manuseio de todas as guias e os procedimentos que poderão ser consultados pelos operadores.

# Adquirência Cabal

## Ações no 1º semestre/2023

### **CRIAÇÃO DE FILA NO SISTEMA OUVIDORIA**

Criação da fila de Ouvidoria para Adquirência Cabal, separada das demais filas de atendimento, proporcionando mais agilidade no atendimento.

### **REVISÃO DO FLUXO DE CREDENCIAMENTO**

Revisão do Fluxo do Credenciamento para otimizar as etapas, trazendo celeridade na habilitação da Bandeira Cabal Vale nos estabelecimentos.

### **REVISÃO DE BASE CADASTRAL**

Revisão da base cadastral dos estabelecimentos para identificar aqueles que são elegíveis para aceitação dos cartões Coopcerto.

### **MELHORIAS NO PORTAL LOJISTA**

Acompanhamento, junto ao time de Produtos, sobre as melhorias que estão em andamento no Portal do Lojista Cabal.

### **ATUALIZAÇÃO NO CONTROLE DE ATENDIMENTOS**

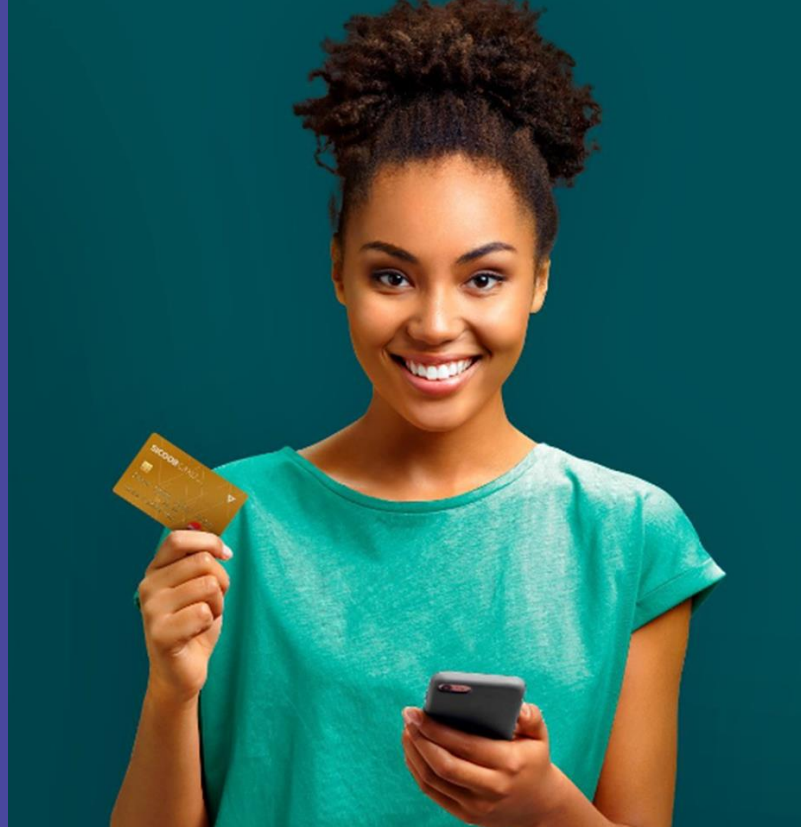
Atualização do controle no Sharepoint para melhor acompanhamento de todos os atendimentos prestados à Ouvidoria.

### **MELHORIA NA FILA DE CREDENCIAMENTO**

Melhoria na fila de Indicação de Credenciamento, proporcionando aos usuários um retorno mais rápido e atualizado.

### **MELHORIA NO FLUXO DE CADASTRAMENTO**

Melhoria no fluxo de cadastramento do novo sistema de conciliação na Adquirência Cabal para receber os arquivos de vendas dos estabelecimentos.



# CARTÕES SICOOBCARD E COOPCERTO

No primeiro semestre de 2023 as reclamações relacionadas aos produtos de cartões abordaram, principalmente, questões sobre: demora na entrega do cartão, não recebimento da fatura, tentativa de contato com a Central de Atendimento, uso dos aplicativos e contestação de despesas.

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.

# Logística de Emissão

## Ações no 1º semestre/2023

### PROJETO DE REFORMULAÇÃO LOGÍSTICA

Implementação da primeira fase do Projeto de Reformulação Logística, em que é inserido um novo operador logístico (Flash Courier) na operação. Além de apoiar as entregas regionais (malote) a Flash passará a realizar a entrega direto ao portador, antes executada exclusivamente pelos Correios. Assim, são três grandes tipos de entrega: Correios, regional e Flash. Estima-se uma considerável redução no tempo de entrega do cartão ao associado.

### ENCAMINHAMENTO AUTOMÁTICO DE FATURA

Estudo para encaminhamento das faturas de forma automática, por e-mail.

## Follow UP – ações planejadas no 2º semestre de 2022

### CONTRATO COM GRÁFICAS

#### Em fase de conclusão

- Viabilização de contrato com gráficas de folheteria, a fim de realizar compra direta.

### IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO DE REFORMULAÇÃO LOGÍSTICA

#### Concluído

- Alteração das folheterias dos produtos Sicoob, a fim de promover maior agilidade nas confecções;
- Alteração do Card Design dos produtos para maior agilidade na produção.

#### Em fase de conclusão

- Contratação de parceira de transporte (Flash Courier) para facilitar o tipo de entrega “casa do portador” e “diretamente ao endereço do PA”.

# Processos de Contestação

## Ações no 1º semestre/2023

### REPORTE

Reporte mensal para 9 centrais e 1 singular, com números de contestação.

### INSTRUTORIA

Instrutoria sobre o tema Contestação para mais de 700 funcionários do sistema Sicoob.

### ROBÔ DE MONITORAMENTO

Implantação do Robô de Monitoramento das Disputas realizadas no Portal da Mastercard.

### ATUALIZAÇÃO DOCUMENTOS

Atualização dos formulários de contestação para Desacordo

Comercial.

### AUTOMAÇÃO

Publicação de Comunicado sobre a finalização do processo através de e-mail automático ao portador com o formulário de abertura de contestação.

### PRAZO DE ATENDIMENTO

Redução no prazo de atendimento em 90 dos casos, passando de 198 dias para 90 dias, em média.

### BASE DE CONHECIMENTO

Elaboração de Base de Conhecimento com temas de contestação no TopDesk (Desacordo Comercial).

## Follow UP – ações planejadas no 2º semestre de 2022

### Concluído

- Rotinas mensais de acompanhamento das demandas recebidas no canal da Ouvidoria.
- Evolução dos Robôs nos processos automatizados - submeter Fraudes à Disputa, Acompanhamento de Status da Disputa e Coleta de Anexo.
- Treinamento/orientação sobre processos de contestação com as equipes envolvidas no tratamento das demandas.

### Em andamento

- Transformação nos processos de contestação por meio da nova plataforma.
- Elaboração do manual MPI dos processos de contestação
- Atualização de manual (MPS)

# Coopcerto

## Ações no 1º semestre/2023

### ATUALIZAÇÃO DE DADOS NO APLICATIVO COOPCERTO

Disponibilização de atualização de dados do aplicativo Coopcerto dentro da Plataforma do Multigestor. Anteriormente era aberto chamado ao time de tecnologia (TI) para atualização dos dados cadastrais do portador no aplicativo. Com essa funcionalidade, o próprio time de atendimento realiza a alteração necessária.

### REFORMULAÇÃO DO PROCESSO DE DEVOUÇÃO DE CARTÕES

Reformulação do processo de devolução de cartões para melhor experiência das empresas beneficiárias.

### DESBLOQUEIO INDIVIDUALIZADO DOS CARTÕES

Atualmente o desbloqueio é feito por lotes. Com a adoção do desbloqueio individual, será desbloqueado somente o cartão desejado, diminuindo o risco.

### ENVIO DOS CARTÕES

Envio do cartão pela empresa Flash Courier. Atualmente o envio é realizado somente pelos Correios, o que demanda um tempo maior de entrega ao usuário final. Com a Flash Courier, o prazo de entrega será reduzido em quase 90%. **(em desenvolvimento)**

### ESTUDO PARA MELHORIAS NO APLICATIVO

Observamos que cerca de 40 manifestações recebidas na ouvidoria estão relacionadas ao uso do aplicativo Coopcerto, o que indica um ponto a ser trabalhado na melhoria do aplicativo para gerar mais satisfação e uma melhor experiência ao portador.

## Follow UP – ações planejadas no 2º semestre de 2022

### Concluído

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



# PRODUTOS E OPERAÇÕES

A seguir detalhamos as ações que foram realizadas, assim como as ações propostas pelas áreas gestoras, em relação a reclamações relacionadas a operações de **Crédito Consignado**, **Crédito Imobiliário**, aos processos de **Associação digital** e **Recuperação de ativos**, e também aos seguros do **Sicoob Seguradora** e aos planos do **Sicoob Previ**.



# Crédito Consignado

## Ações no 1º semestre/2023

### CONTRATAÇÃO DE OPERAÇÃO COM USO DE BIOMETRIA

Nos manuais dos produtos existem informações e orientações importantes para análise da documentação, para evitar ou diminuir a incidência de fraudes na contratação das operações de crédito consignado.

No entanto, e infelizmente, é uma prática que tem ocorrido no mercado e as instituições financeiras adotam ações para se proteger e proteger seus cooperados e clientes dessas fraudes. Com a nova modalidade de contratação em vigor por meio de biometria e validação pela Dataprev, o número de ocorrências de fraudes poderá reduzir.

#### Liquidação de operação e devolução de valores

As demandas com esse tipo de reclamação são avaliadas pela equipe de prevenção a Fraudes do Centro Cooperativo Sicoob (CCS). Se confirmada a fraude, a operação é liquidada e os valores descontados indevidamente, são devolvidos à vítima.

### CONTRATAÇÃO DE SEGURO PRESTAMISTA NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

#### Declaração Pessoal de Saúde (DPS) e Proposta de Adesão ao Seguro

Para o crédito consignado no ato e em concordância àquela contratação o cliente assina os documentos de Declaração Pessoal de Saúde (DPS) e de Proposta de Adesão ao Seguro, além da Cédula de Crédito Bancário (CCB).

#### Entendimento jurídico

O Jurídico tem se manifestado que a exigência do seguro, na contratação da operação, configura, de fato, prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, sob o ponto de vista formal, a contratação do seguro prestamista, na contratação da operação de crédito, configura, como facultativa nos instrumentos de crédito disponíveis no Sisbr.

Há opção para o tomador escolher “sim” ou “não” para a contratação do seguro. Há também a assinatura da Declaração Pessoal de Saúde (DPS) e Proposta de Adesão ao Seguro. Portanto, entende-se que não há prova documental da venda casada, com base na CCB e na DPS formalizadas via minuta padrão da Nova Plataforma.

Dessa forma, cabe ao tomador, caso questione a contratação judicialmente (ou via ouvidoria), provar que foi forçado a contratar o seguro. Essa prova demanda a análise do caso concreto.

# Crédito Consignado

## Devoluções do seguro

As devoluções do seguro, realizadas após a reclamação do tomador, via ouvidoria, se dá pela circular da SUSEP nº 659/2022, capítulo III, art. 7º que favorece ao segurado o prazo de 7 dias corridos para desistência da contratação do seguro.

**Atendimento das devoluções:** ficou acordado entre as áreas de crédito e comercial, que as demandas de solicitação dessas devoluções seriam atendidas, a fim de evitarmos processos judiciais.

**Opção de contratação:** a opção de contratação do consignado, sem a cobrança de seguro prestamista, depende de avaliação/decisão e parametrização de sistema exclusiva da área de projeto e comercial.

## Entrega da cópia de instrumento contratual

A cooperativa é responsável pela entrega de uma via da Cédula de Crédito Bancário (CCB) ao tomador do empréstimo consignado. A maioria dessas solicitações vêm de advogados dos tomadores, possivelmente já com o objetivo de encontrar “brechas” para acionamento judicial.

# Crédito Imobiliário

## Ações no 1º semestre/2023

No 1º semestre de 2023, foram realizadas reuniões periódicas com o BPO (Business Process Outsourcing – em português: Terceirização de Processos de Negócios) e os times operacionais, para a realização de ajustes no fluxo das tarefas para dar maior velocidade no andamento das propostas, atendimento rápido aos chamados e suporte tempestivo às cooperativas/associados.

## NORMATIVOS DIVULGADOS

**CCI - 244/2023:** Regras para o cancelamento de propostas por decurso de prazo e vigência de taxas de juros no crédito imobiliário

**CCI - 714/2023:** Substabelecimento das operações de crédito imobiliário.

# Recuperação de Ativos

## REVISÃO DA ESTEIRA DE APROVAÇÃO

As renegociações ocorrem através de chamado diretamente com a área da cobrança. Após o envio da proposta aguardamos a aprovação de alçadas para envio formal a Cooperativa. Toda a esteira de aprovação está sendo revisada para que esse procedimento possa ser feito em um espaço de tempo mais curto.

## BAIXA DE CADASTRO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

Os procedimentos são baseados nas régua de cobrança e em normativos internos. Quando a dívida é renegociada ou quitada é aguardado o prazo da contabilização para baixa em sistema, e todos os chamados são atendidos em tempo hábil.

## CONTABILIZAÇÃO DE JUROS

Toda a contabilização de juros é feita via plataforma de cobrança. Em todos os chamados enviamos qual o tipo de negociação é devido aquele processo em particular, seguindo as regras dos normativos internos.

## RÉGUA DE ACIONAMENTO DAS COBRANÇAS

As cobranças seguem uma régua de acionamento. Pode coincidir de haver um acionamento após quitação porque é necessário aguardar a contabilização dessa atividade.

## ATENDIMENTO

O atendimento ocorre dentro do escopo do Acordo de Nível de Serviço vigente. Porém, o catálogo da cobrança está neste momento dentro de vários catálogos no atendimento às Cooperativas. A árvore da gerência será reestruturada para que todas as Cooperativas sejam direcionadas corretamente e a solicitação seja atendida sempre em tempo hábil ao cooperado.

## REESTRUTURAÇÃO

A área está passando por reestruturação junto a área de atendimento às Cooperativas, o catálogo será alterado e a comunicação será mais direta com todas as singulares e centrais. Espera-se mitigar todo tipo de ouvidoria existente com relação a inadimplência do cooperado.

# Sicoob Seguradora

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

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

## PROPOSIÇÕES

Considerando as análises das demandas recebidas no canal de ouvidoria destinadas ao Sicoob Seguradora, observa-se a elevação no número de reclamações relacionadas ao produto Seguro Prestamista, em 48% em relação ao semestre anterior. Quanto ao seguro de vidas o crescimento foi de 33%.

Importante observar que o crescimento das demandas no canal de ouvidoria foi de 43% e as demandas originadas no canal do Consumidor.Gov registrou um crescimento de 57%.

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:

1. Implementação de devolução automática do prestamista para operações de crédito liquidadas antecipadamente e que tiveram seguro pago à vista;
2. Implementação de limite centralizado para contratação do prestamista, tornando o processo operacional mais fluido e seguro;
3. Realização de 2 instrutorias sobre o seguro prestamista e regulação de benefícios, destacando os aspectos operacionais e negociais, com alcance de 911 participantes;
4. Realização de live para divulgação das melhorias no seguro prestamista com mais de 800 participantes.

# Associação Digital

## Ações no 1º semestre/2023

### AUTOMAÇÕES

- Automação para a integralização de cota capital.
- Automação, no Sisbr2.0, módulo CCO (Conta Corrente): se após 30 dias não houver integralização de capital a conta será encerrada.

### APLICATIVOS

- Otimização do menu do App Sicob na seção do Open Finance;

### ONBOARDING

- Onboarding em fase única.
- A tela do termo de admissão sai da integração e entra no primeiro acesso.
- O NPS (Net Promoter Score – Metodologia para medir a satisfação do cliente), ferramenta muito utilizada para mensurar a satisfação dos clientes, no fim da integração.

### ATUALIZAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES

- Criação da lista de restrição de número de celular e e-mail, no Sisbr2.0, na Plataforma de Fraude (PCF).
- Régua de comunicação via sistema Salesforce.
- Abertura de conta poupança associada a conta corrente, no Sisbr2.0, no módulo AD (Associação Digital).
- Migração da régua de abandono de carrinho para o sistema Salesforce.
- Abertura de conta, no Sisbr2.0, no módulo AD (Associação Digital) com os dados do Open Finance.
- Aumento do Score Serasa para 450, e aumento de 05 para 30 dias a possibilidade de repescagem.
- As informações coletadas na consulta do Refin bloqueia o cadastro, no Sisbr2.0, no módulo AD (Associação Digital)
- Validação de 90 dias para retorno, no Sisbr2.0, no módulo AD (Associação Digital) vir após o CPF e não mais no código de indicação.
- Abertura de conta do mesmo CPF no mesmo dispositivo e CNPJ que tenha o mesmo CPF.

# Sicoob Previ

## Ações a serem realizadas

Baseada na análise das reclamações e ouvidorias registradas, serão sugeridas as seguintes ações a serem realizadas:

### TREINAMENTOS

Reforço de treinamentos nas cooperativas Centrais e Singulares que tem maior índice de abertura de reclamações na Ouvidoria e de Demandas Judiciais.

### INCREMENTO NO APLICATIVO SICOOB

Incremento de informações e funcionalidades para o participante no aplicativo Sicoob, com consultas, alterações, simulações, demonstrativos de pagamentos.



# OUVIDORIA

No decorrer do semestre foram realizadas reuniões, alinhamentos e treinamentos com as equipes nas cooperativas e no Centro Cooperativo Sicoob (CCS).

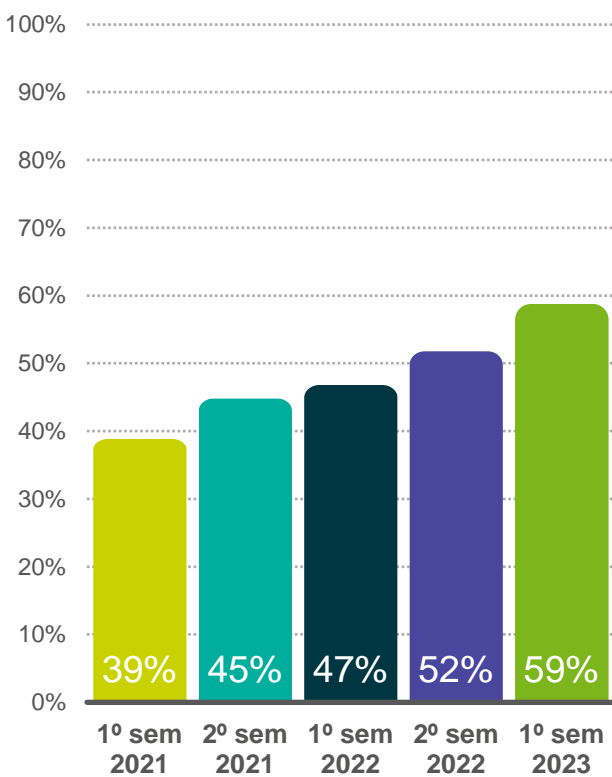
A seguir detalhamos as ações realizadas pelo Componente de Ouvidoria Sicoob com o objetivo de promover maior interação entre os responsáveis e envolvidos no atendimento às demandas recebidas nos canais de ouvidoria.

Assim como as informações e relatórios disponibilizados nesse período.

# Indicador de Produtividade

No início de 2021 foi identificado que o aproveitamento das respostas fornecidas pelas cooperativas no canal de ouvidoria Sicoob estava comprometido. Ao final do primeiro semestre de 2021, 61% destas respostas eram devolvidas para complemento e/ou adição de documentação suporte, o que ocasionou redução de produtividade e aumento do estoque de demandas a serem efetivamente encerradas no canal.

No primeiro semestre de 2023, 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 resultado consolidado da central e os indicadores individuais de suas filiadas.



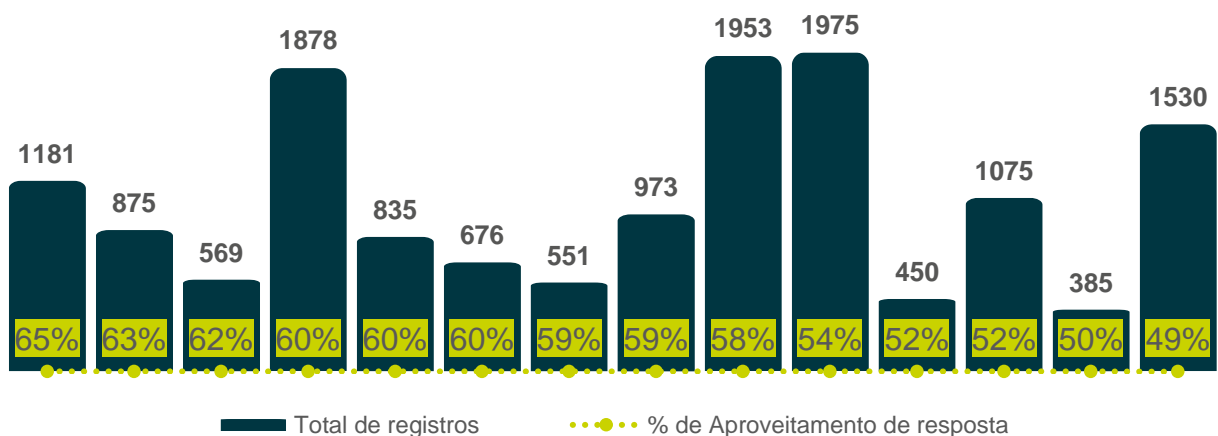
### EVOLUÇÃO SEMESTRAL

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre. No 1º semestre o indicador subiu 7 pontos percentuais, quando comparado ao semestre anterior. E melhora de 20 pontos percentuais quando comparado ao primeiro semestre de 2021, quando iniciamos a medição do indicador.

### RANKIG 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 60% e 65%. As centrais com os melhores desempenhos foram: SC/RS (65%); Nova Central (63%); BA (62%); Crediminas (60%); Cecresp (60%); SP (60%).

Ranking das Centrais - Aproveitamento de Resposta no 1º sem 2023





# Melhoria Contínua

## ENCONTRO COM MONITORES

No segundo semestre de 2022 foi iniciada uma agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria, com o objetivo de promover maior interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Dando continuidade à agenda, no primeiro semestre de 2023, foram promovidos três encontros nesse formato.

### Primeiro encontro

O primeiro encontro de 2023 foi realizado no mês de fevereiro e foram discutidos e apresentados os seguintes temas: atualizações do Manual de Apoio à Ouvidoria; informação sobre registros de origem RDR do Banco Sicoob e acompanhamento de ações de melhoria (IQS); resultados e divulgação, pelas cooperativas, do relatório semestral do 2º semestre de 2022; Mutirão Nacional de Orientação Financeira e Negociação de Dívidas promovido pela Febraban; Reabertura do Sistema de Valores a Receber (SVR); acessos e divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação no Sisbr Analítico; e aplicação e acompanhamento dos planos de ação para 1º semestre de 2023. A reunião contou com 36 participantes.

### Segundo encontro

Realizado em abril, no segundo encontro de 2023 foram discutidos e apresentados os seguintes temas: proposta para planos de ação em conjunto com Soluções Educacionais; esclarecimentos sobre o fluxo e rotina relacionadas às demandas recebidas no perfil Consumidor.gov e os indicadores relacionados a essa origem; reforçada a orientação sobre as demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e registradas para as cooperativas no canal de

Ouvidoria Sicoob; apresentação do novo fluxo de registros no Sistema CCS implantado para as demandas relacionadas aos produtos Sipag, Cartões e Consórcios; atualização de relatórios de ouvidoria antigos nos sites das cooperativas; atualizações sobre baixa de arquivos e pagamento por Pix no Sistema de Valores a Receber (SVR); apresentação do Ranking da pesquisa de satisfação dos meses de janeiro e fevereiro de 2023. A reunião contou com 46 participantes.

### Terceiro encontro

Realizado em junho, no terceiro encontro de 2023 foram discutidos e apresentados os seguintes temas: principais dúvidas elencadas na instrutoria realizada com os agentes de apoio em 25 de maio de 2023; explanação sobre os registros e diferença entre as demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e RDR das Cooperativas; fluxo e rotina relacionadas às demandas recebidas no perfil Consumidor.gov; fluxo no registro de demandas Sipag, Cartões e Consórcios no Sistema CCS; fatores de medição dos indicadores de produtividade e resultados alcançados em 2023; apresentação do ranking da pesquisa de satisfação no 1º trimestre de 2023; acompanhamento dos planos de ações das centrais e singulares. A reunião contou com 39 participantes.

# Melhoria Contínua

## INSTRUTORIA

Ainda 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. Dando continuidade a esses encontros foi ministrada uma turma no dia 25 de maio que alcançou 407 participantes.

Inicialmente foi realizado um alinhamento com os monitores das centrais para levantamento das necessidades para a instrutoria, quanto ao aprofundamento dos assuntos a serem abordados. Foi decidido manter alguns assuntos e aprofundar em relação ao tratamento de demandas.

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

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.

As dúvidas levantadas durante a instrutoria foram sanadas com o uso do recurso de Q&A (question & answer) da ferramenta. Em seguida, foram consolidadas e apresentadas às centrais no terceiro “encontro com os monitores” realizado em junho, para discussão e implementação de ações.

## Temas abordados

Na instrutoria realizada no 1º semestre de 2023, foram abordados os seguintes assuntos:

- Explanação de regulamentos e normas;
- Apresentação dos resultados alcançados nos indicadores de produtividade;
- Tratamento das demandas, com respostas conclusivas, fundamentadas e embasadas com documentação.
- Uso do sistema de Ouvidoria;
- Principais atribuições da Ouvidoria;
- Fluxos de registros das demandas recebidas no RDR do Banco Sicoob e das demandas relacionadas aos produtos Cartão de crédito, Sipag e Sicoob Consórcios;
- Apresentação dos resultados de pesquisa de satisfação;
- Explanação sobre a elaboração de planos de ação.

# Melhoria Contínua

## WEBINAR

No primeiro semestre de 2023 foi realizado um webinar específico com os monitores da cooperativa central Sicoob Crediminas. Realizado no mês de maio, foram abordados assuntos específicos sobre:

- Indicadores de adesão ao Componente único de Ouvidoria Sicoob;
- Atribuições dos monitores centrais e agentes de apoio;
- Relação de boas práticas;
- Análise de indicadores de produtividade, pesquisa de satisfação, e relatório de demandas;
- Explicação sobre as capacitações de ouvidoria (Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos, Instrutorias Sistêmicas e Webinar promovido pela central);
- Processos e ações no âmbito da cooperativa e agentes de apoio.

Nesse alinhamento a central sanou dúvidas sobre os processos relacionados a monitoração das demandas recebidas, bem como o acompanhamento para alcance da qualidade.

# Centrais e Cooperativas

A ouvidoria realizou, durante o primeiro semestre de 2023, um levantamento sobre planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares. Foi disponibilizado um modelo de documento para que as cooperativas se estimulem a realizar as análises periódicas de indicadores, e promover e documentar os planos de ação que forem desenvolvidos. Ao final do período recebemos o retorno de duas centrais Sicoob Central SC/RS (1005) e Sicoob Central Unicoob (2009).

## Sicoob Central SC/RS

A central SC/RS elaborou um relatório em que apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação recebidas nas singulares filiadas à central durante o segundo semestre de 2022. A partir do levantamento quantitativo dos dados, foi feita uma análise qualitativa das informações e foram apresentados dados comparativos e rankings.

De suas filiadas, nove cooperativas realizarão a inclusão de ações que serão acompanhadas pela Central SC/RS, e para o próximo semestre está previsto a realização de uma ação de conscientização com todos os agentes de apoio à ouvidoria.

## Sicoob Central Unicoob

Ao analisar os assuntos mais recorrentes recebidos nas reclamações de ouvidoria, a central Unicoob realizou o mapeamento das necessidades dos agentes de apoio nas singulares, e partir das necessidades identificadas foram propostas ações. Abaixo um resumo das principais ações:

- Mapear as informações e documentos em desconformidade.
  - Analisar os apontamentos no relatório de ouvidoria, identificar quais os assuntos recorrentes e treinar os colaboradores nos assuntos identificados.
  - Realizar alinhamentos a partir das situações apresentadas nas demandas.
  - Tratar pontualmente os casos procedentes.
  - Atualizar informações sobre produtos nas redes sociais.
  - Com apoio do recursos humanos, elaborar uma agenda de cursos direcionados.
  - Manter contato junto a Central afim de aprimorar a resolução das demandas.
  - Criar um processo educativo para melhorar as habilidades dos colaboradores em tópicos relacionados ao atendimento ao cooperado com a realização do treinamento "Como se comunicar com seus clientes".
  - Acionamento dos Gerentes Regionais e realização de treinamentos com a base de colaboradores
  - Manter o colaboradores atualizados quanto a CCIs e novos dados de procedimentos feitos em atendimentos. Não exclusivamente quanto a novidades, mas também conforme demanda.
- Na cooperativa Sicoob Aliança (4374), foi realizado treinamento com foco na eficácia da comunicação - como tratar inteligentemente momentos de tensão e conflito; formas de eliminar a causa raiz e evitar que o problema se repita, e caso isso seja inevitável, ao menos minimizar o seu impacto.

# Manual de Apoio a Ouvidoria

## Atualizações no 1º semestre/2023

### CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDÍCIOS DE ILICITUDES

#### Registro de manifestação no canal de Ouvidoria

As situações recebidas com informações obrigatórias para a identificação do comunicante, que estejam relacionadas aos atendimentos a produtos ou serviços, poderão ser registradas no canal de ouvidoria para tratamento. Nesses casos a resposta ao registro no canal de comunicação de indícios de ilicitudes será a mesma do canal de ouvidoria.

A comunicação registrada no canal de ilicitudes será encerrada com a resposta fornecida pela cooperativa no protocolo registrado no canal de Ouvidoria. O protocolo no canal de ouvidoria seguirá o tratamento e encerramento regular do canal.

**Item atualizado:** Manual de Apoio à Ouvidoria | Título 2 – Atribuições do Componente Organizacional de Ouvidoria Único | Capítulo 2 – Gestão das Manifestações | Item 3 – letra f; página 6

### ESTRUTURA PRÓPRIA DE OUVIDORIA

#### Disponibilização de relatórios e acesso a informações

As cooperativas do Sicoob que dispuserem de estrutura própria de ouvidoria deverão disponibilizar, para a cooperativa central a qual estiver filiada e para a Ouvidoria do Componente Organizacional de Ouvidoria Único do Sicoob (CCS), os relatórios periódicos exigidos pela regulamentação e o acesso às informações relativas ao canal de ouvidoria e ao canal de comunicação de indícios de ilicitudes.

**Item atualizado:** Manual de Apoio à Ouvidoria | Título 1 – Apresentação | Item 7 ; página 3

# Sisbr Analítico

Com o objetivo de melhorar o acesso a alguns indicadores de ouvidoria, no primeiro semestre de 2023, foi disponibilizado no Sisbr Analítico relatórios com os resultados da pesquisa de satisfação aplicada às demandas do canal de Ouvidoria Sicoob.

## **Publicação da CCI 115/2023**

Foi publicada a **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**, com as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

Foi 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.

# 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.