

A photograph showing a person's hands holding a white document. In the background, a silver laptop is open on a desk, and a document with a grid is visible. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

**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 segundo 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 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 Educacionais

## Novas

1. Webinar Educação Corporativa - Abertura da jornada de capacitação 2023
2. Webinar: Evolutivas da Fábrica de Limites.
3. Webinar: Conscientização sobre Segurança Cibernética junto as cooperativas.
4. Webinar: Evoluções Regulatórias do Risco Climático no Sicoob
5. 1o Webinar do Projeto Corporativo Estruturação da Gestão Sistemática de Risco e Segurança Cibernéticos com as cooperativas centrais e singulares.
6. 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.
7. Webinar: CSC falando para você!
8. Live - Implementação 2º fator de autenticação na rede de ATM's do Sicoob
9. 2º 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.
10. Webinar: Acesso de Gestão Privilegiado
11. Live - Implementação 2º fator de autenticação na rede de ATM's do Sicoob - Unimais Rio
12. LGPD: Impactos nas comunicações internas e externas: campanhas, benefícios, marketing.
13. Webinar: Operacionalização da Ferramenta Contábil - Cooperativas CSC
14. 3º 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.
15. Painel – 5 anos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Desafios e Conquistas do Sicoob
16. A relação entre a LGPD e a Gestão de Pessoas: do recrutamento ao desligamento.
17. LGPD: Uso do sistema OneTrust - Gestão de Dados Pessoais e Privacidade.
18. 2º Webinar do Projeto Corporativo Estruturação da Gestão Sistemática de Risco e Segurança Cibernéticos com as cooperativas centrais e singulares
19. Webinar: Diligenciamento de PLD/FT: Centralização de análise de ocorrências manuais: compulsórias e atípicas não alertadas
20. Webinar Evoluções Sistemáticas de Operações Intercredis
21. Webinar: Associação Digital
22. 4º 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

23. Webinar: Atualização do Manual Operacional do DICT e Resolução Conjunta nº6
24. LGPD: Uso do Sistema de Gerenciamento de Proteção de Dados do Sicoob (SGPD).
25. Webinar: SONAR - Suporte Operacional de Alerta ao Risco
26. Webinar - A bioeconomia e a conversão do verde em valor: Um estudo de caso no Sicoob
27. 5º 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"
28. Webinar: Fiscalização por Sensoriamento Remoto - Nova integração Geosys
29. Procedimentos de Autorização Auxiliar - Novas informações BCB
30. Atualização do Manual de Privacidade e Proteção de Dados do Sicoob – 2ª Edição.
31. Sicoob Summit
32. Curso Preparatório de Certificação de Dirigentes
33. Preparatório para Certificação de Crédito do Sicoob
34. Formação de Diretor Executivo Sicoob
35. Formação de Diretor de Risco Sicoob
36. Formação de Conselheiro de Administração Sicoob
37. Formação de Conselheiro Fiscal Sicoob
38. Formação Learning Sprint
39. DNA Sicoob - Relacionamento com o cooperado
40. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gerentes
41. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Supervisores
42. Seminário Patrimônio Líquido (presencial)
43. Seminário Supervisão Auxiliar (presencial)

# 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
8. Caminhos para Equidade
9. Análise Ambiental de Imóveis Rurais
10. Controles Internos - Uma abordagem para dirigentes
11. Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
12. Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio
13. DNA Sicoob - Relacionamento com o cooperado

## Atualizadas

1. 2º Workshop de Captação
2. Cadastro e sua Relevância Estratégica para o Crédito
3. Classificação e Proteção de Arquivos Office 365
4. Fundos de Investimento
5. LGPD: Aplicação do Legítimo Interesse
6. Pacto de Ética para Dirigentes
7. Processo de Resposta a Incidentes
8. Segurança da informação
9. Segurança da Informação - Conselheiros
10. Segurança da Informação - Diretoria
11. Segurança da informação - Terceiros

# 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 segundo semestre de 2023, 327 funcionários concluíram a aprendizagem do curso “Ouvidoria Sicoob – Um Canal Aberto a Mediação de Conflitos”, totalizando 653 horas de treinamento.

## Ouvidoria para agentes de apoio

O treinamento “Ouvidoria para agentes de apoio” foi criado com o objetivo de apresentar os conceitos e regulamentações que norteiam as atividades de Ouvidoria. Além disso, foi criado para demonstrar os fluxos processuais das atividades de Ouvidoria exercidas pelos Agentes de Apoio nas Singulares, com o intuito de auxiliar os agentes no tratamento das demandas e as fundamentações necessárias para apresentação de respostas conclusivas. Além disso, foram abordados os manuais internos e a pesquisa de satisfação.

### PÚBLICO ALCANÇADO

No segundo semestre de 2023, 233 funcionários concluíram a aprendizagem do curso “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

## Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

Durante o período, foram adotadas as seguintes ações:

### Atendimento aos Cooperados

#### 1. URA (Unidade de Resposta Audível):

- URA central de atendimentos Sicoob – Alteração no fluxo de redirecionamento de ligações para o atendimento humano da opção App Sipag;
- Implantação do serviço para emitir a DIRF diretamente pela URA;
- Estruturação do fluxo de atendimento para solicitação de cancelamento de venda por meio da URA Sipag.

#### 2. Sipag Direct (ferramenta de registro):

- Unificação dos setores de atendimento receptivo de Adquirência para agilizar a criação de relatórios analíticos de performance, bem como inclusão de novos colaboradores ao grupo específico de atendimento;
- Integração do SipagDirect com Portal do Lojista Sipag para abertura dos chamados pelo cooperado.

#### 3. Alice (ChatBot):

- Foi implementada uma funcionalidade do produto Sipag na plataforma “Alice”, permitindo que a IA (Inteligência Artificial) responda dúvidas de primeiro nível;
- Refinamento das respostas automáticas referente aos processos de: Taxas, emissão de DIRF, Reinf e atualização de dados cadastrais.

#### 3. Melhorias nos fluxos de atendimento do produto:

- Refinamento do processo de atendimento do Suporte Técnico das Cooperativas;
- Ação para pagamento de agenda de recebíveis de estabelecimentos da operação Sipag 2.0, que estavam na blacklist;
- Atualização do processo de comprovante de Venda da Sipag 2.0;
- Reestruturação do processo de inativação de cadastro Sipag 2.0;
- Reestruturação das filas de Atendimento Sipag (Ativo retenção);
- Redefinição do Processo de Perda ou Roubo POS Sipag 2.0.

# Adquirência Sipag

## 3. Melhorias nos fluxos e processos de atendimento do produto:

- Processo de atualização do Nome Fantasia Sipag 2.0;
- Fluxo de comunicação de incidente nos produtos Sipag;
- Fluxo de troca de equipamento Sipag 2.0;
- Disponibilização do atendimento do Suporte técnico 7 dias por semana;
- Estruturação da ilha de retenção para atendimento à operação Sipag 2.0;
- Ação para realização do decreto 56.670 do RS;
- Criação de duas campanhas de contato ativo realizadas para o Sicoob Metropolitano (atuação na retenção dos produtos da Sipag 2.0);
- Reformulação do processo de treinamento dos profissionais;
- Atualização do fluxo de aluguel Smart POS P2 e S920;
- Criação dos itens de conhecimento referente ao atendimento para as bandeiras Vans na Sipag 2.0;
- Criação do IC (item de conhecimento) a respeito das funcionalidades Smart POS;
- Atualização no processo de troca e manutenção da Pax D195;
- Implementação da ferramenta teste para identificar possíveis problemas no hardware;
- Retenção - Alçada Especial (Precificação MDR/Antecipação);
- Suspensão de Cadastro Sipag 1.0;
- Reestruturação no processo de reativação de cadastro na Sipag 2.0;
- Disponibilização do Simulador de antecipação na Sipag 2.0
- Informação Sobre migração da base para 2.0;
- Transações Duplicadas Sipag 2.0;
- Troca e Manutenção da S920 e Smart;
- Solicitação de Centralização de Pagamentos - Sipag 2.0;
- Atualização da modalidade de venda Pix na Sipag 2.0;
- Adequação aos processos mandatórios da CERC Sipag 2.0;
- Fluxos de atendimento para a REINF;
- Fluxo para envio de boleto de lojistas inadimplente – Sipag 1.0;
- Construção do processo de provisionamento dos valores de aluguel e terminal.

# Adquirência Sipag

## **Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023**

Durante o período, foram adotadas as seguintes ações:

### **5. KCS – Captura e compartilhamento do conhecimento:**

- Foram atendidas 762 solicitações de manutenção de item de conhecimento da base providas de sugestões da central de atendimento.

### **6. Contratação de Colaboradores:**

- Foram contratados novos 25 profissionais para o atendimento da Sipag, distribuídos em 11 reposições na central de Relacionamento e 4 no Suporte Técnico; e Aumento de quadro com 10 profissionais para suporte técnicos e 3 em retaguarda.

### **7. Treinamentos**

- Foram realizados treinamentos voltados para o Suporte Técnico e o Produto Sipag, totalizando uma carga horária total de 691 horas.

# Adquirência Sipag

## Atendimento às Cooperativas

### 1. URA (Unidade de Resposta Audível):

- Alteração de quadro societário por meio da base de dados do CAPES;
- Emissão de DIRF direto pela URA;
- Cancelamento de vendas - Sipag 2.0 utilizando dados do Sippe;
- Com a redução do fluxo de atendimento, incluímos novamente a demanda de suspensão pelo time de N1;

### 2. Alice (ChatBot):

- Criação de jornadas operacionais de demandas atendidas pela Alice;
- Dimensionamento de colaboradores para atendimento da demanda com excelência;
- Revisão de alguns IC's, a fim de atualizar a base para melhor experiência da cooperativa.

### 3. Melhorias nos fluxos de atendimento do produto:

- Otimização dos formulários de abertura de chamado - Portal de Autoatendimento;
- Planos estratégicos para atender as demandas do N2 no menor tempo possível;
- Subdivisão do grupo de dúvidas para melhor entendimento dos colaboradores, tendo em vista o crescimento da equipe;
- Criação de fórum de dúvidas;
- Elaboração de material audiovisual com novas demandas;
- Elaboração de material de reciclagem;
- Formação de pequenas turmas de treinamento para demandas mais complexas;
- Reuniões de alinhamento do produto e processos;
- Demandas tratadas no nível 2 foram otimizadas para serem tratadas também no nível 1;
- Criação de planilha e gráfico evidenciando o processo de avaliações negativas para melhor visualização da supervisão;
- Rodízio de demandas entre os colaboradores;
- Alteração de fluxo de ajustes de aplicação de taxa divergente;
- Nivelamento de conhecimento de toda a equipe;
- Mudança de escopo de treinamento;
- Realização de monitorias além da qualidade, o que proporciona ações mais cirúrgicas no que tange atendimento e conhecimento técnico;
- Estreitamento com algumas áreas operacionais e comerciais e TI;
- Definição clara do escopo de atendimento N1 e N2;

# Adquirência Sipag

## Atendimento às Cooperativas

### 4. Treinamentos

No período, foram realizados os seguintes treinamentos:

- Bate papo alinhamento Sipag 2.0;
- Revisão Sipag 2.0;
- Treinamento POS;
- Reciclagem de fluxos e produtos Sipag 1.0 e 2.0;
- Fóruns de dúvidas de demandas diárias que surgem no atendimento;
- Precificação Sipag 2.0;
- Habilitação de link de pagamento;
- Sipag 2.0 – Geral;
- CERC/ Caixa registradora;
- Aplicativos Sipag 2.0 ;
- Reciclagem de fluxos e produtos Sipag 1.0 e 2.0;
- PIX Sipag 2.0.

## Financeiro

- Estudo mensal da rejeição da SIPAG /BIN onde é feito o levantamento dos principais motivos que levaram a rejeição dos pagamentos e ranking TOP 10, foram selecionados os estabelecimentos com maiores rejeições e acionadas as cooperativas para verificar um domicílio bancário válido ou realizamos consulta de domicílio ativo junto ao 756 via Sisbr e ajustamos os pagamentos para a Sipag 1.0 e 2.0.

## Pós Venda

- Sobre o tema rejeição de pagamentos, em ação conjunta com a Central de Atendimento, foi realizado um alinhamento em que o time de Atendimento a Cooperados, por meio de acesso ao CAPES, via Visão 360°, para atuação no sentido de realizar correção do domicílio bancário dos EC's que apresentaram rejeição. Para isso, foi disponibilizado à área uma base de estabelecimentos referente ao dia 23/10/23 para correção, para atuação.
- Foi identificado o seguinte resultado inicial:
- Da base de 23/10 em relação a base de 31/10, ao todo 98 Estabelecimentos foram corrigidos, representando o valor de R\$ 4,2 milhões de liquidação efetivada. Esses EC's representam 14,54% da base encaminhada ao time de Atendimento.
- Para dar mais efetividade à ação, foram adotadas as seguintes ações:
- Criação de fluxo via GED para encaminhar às cooperativas, semanalmente, a relação dos EC's que necessitam de correção no domicílio bancário, a ser realizada pelas cooperativas.
- Divulgação da CCI 013/2024 detalhando este fluxo, incluindo a criação de fila de atendimento no Portal de Serviços do CCS para a correção.
- O objetivo é ter recurso para reduzir expressivamente esta base, e atribuir a cooperativa a responsabilidade da correção, para que ela seja mais atenta ao correto preenchimento dos dados do cooperado.

# Adquirência Sipag

## LOGÍSTICA SIPAG 2.0 – PROCESSAMENTO SICOOB PAGAMENTOS

### Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

- Consolidação da estrutura em 2 núcleos (Indoor e Outdoor), para o atendimento da cadeia de suprimentos do produto;
- Composição do parque tecnológico com o total de 290k de equipamentos distribuídos e 203k instalados em 1060 pontos de atendimento;
- O Sicoob fechou o contrato com a Software House para o avanço do projeto de integração sistêmica para gestão do ativo;
- Entrada do novo fornecedor de equipamentos, Verifone com o modelo X990plus;
- Realização de instrutórias e treinamentos personalizados sobre a logística do produto para cooperativas centrais e singulares;
- Estruturação dos processos de logística reversa, triagem e laboratório para manutenção dos terminais;
- Desenvolvimento do relacionamento com os fornecedores da operação para melhorias e otimização do produto;
- Acompanhamos e realizamos testes para a evolução da aplicação dos terminais.

# Adquirência Bin

## Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

### ATENDIMENTO

Em reclamações sobre o tema “Atendimento” destinadas à BIN, foram relatadas insatisfações com:

- Interrupção de ligações, o tempo excessivo de espera e a indisponibilidade nos canais da Central de Atendimento;
- Demora na solução do atendimento prestado pela Central de Atendimento;
- Indisponibilidade de contato com um atendente humano na URA da Central de Atendimento.

### Planos de ação

1. Investimento na divulgação e na melhoria dos canais digitais da BIN, principalmente o “APP”, o “WhatsApp” e o “Chat”, e obtivemos um importante aumento no percentual de clientes que utilizam esses canais, automatizando assim o atendimento de diversos serviços;
2. Implementação de um novo “Portal do Cliente”, contendo mais funcionalidades e informações, incluindo novos relatórios para consulta das transações, taxas e recebíveis antecipados, minimizando a necessidade de contato do cliente com os canais de atendimento;
3. Investimento nas ferramentas de controle de níveis de serviço e taxa de abandono das nossas centrais de atendimento e da equipe de suporte técnico;
4. Aumento das funcionalidades disponíveis na URA de atendimento para que o cliente possa realizar sua solicitação sem a necessidade de contato com um atendente humano;
5. Remodelação do plano de comunicação com os clientes, tanto no ato do credenciamento quanto ao longo do relacionamento com aqueles que permanecem ativos, por meio de diversos e-mails e vídeos veiculados nas redes sociais da BIN.

# Adquirência Bin

## Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

### OPERAÇÃO

Nas reclamações destinadas à BIN, foram relatadas insatisfações com:

- Créditos não efetivados ou retidos em razão da necessidade de envio dos comprovantes das transações por medidas do setor de prevenção, de ajuste/compensação de valores pagos incorretamente, de falhas sistêmicas no processamento de pagamentos e de antecipações, de travas bancárias geradas por contratos de gravame e de pendências no pagamento de aluguéis;
- Ausência de informações e orientações sobre os ajustes de valores que são direcionados ao FIDIC (Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios);
- Dificuldade em obter informações a respeito das taxas aplicadas ao cadastro;
- Insatisfação com cobranças indevidas de aluguéis após a solicitação de cancelamento do cadastro ou após a oferta de isenção no ato de contratação.

### Planos de ação

1. No que se refere aos casos de bloqueio de valores por determinação do setor de prevenção a fraudes, desde abril/2023 adotamos um fluxo automatizado de comunicação aos clientes, por meio de SMS e e-mail, para alertar sobre 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; investimos também nas ferramentas de monitoramento de transações com indícios de fraude, o que ocasionou uma maior efetividade na ação de bloqueios e velocidade na análise dos casos necessários;
2. Quanto às travas bancárias, com as novas determinações previstas na Resolução BCB nº 264/2022, que regulamenta os limites e regras das transações envolvendo recebíveis de cartão de crédito e débito, investimos nos treinamentos das equipes de atendimento e da área comercial para esclarecer aos clientes os novos procedimentos de gravame e cessão de recebíveis;
3. Quanto às alterações de taxas, implementamos uma comunicação ativa aos clientes, com 30 dias de antecedência, para qualquer mudança de taxa e/ou valor de aluguel, respeitados os termos contratuais e as condições negociadas no ato da contratação;
4. No segundo semestre de 2023, 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.





# CARTÕES SICOOBCARD E COOPCERTO

No segundo semestre de 2023 as reclamações relacionadas aos produtos de cartões abordaram, principalmente, questões sobre: Cobrança indevida, demora na entrega do cartão, não recebimento da fatura, tentativa de contato com a Central de Atendimento, débito automático em conta, 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 desenvolvidas no 2º semestre/2023

### Projeto de estruturação de dados e relatórios

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

Criação de dashboard que apresente 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.

Criação de dashboard para acompanhamento do número de solicitações e envio de carta senha, permitindo comparar a quantidade de solicitações de carta senha antes e depois da reformulação logística.

### Reestruturação de Processos

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

## Follow UP – ações planejadas no 1º semestre de 2023

### 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

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

#### Em fase de conclusão

- Implementação da primeira fase do Projeto de Reformulação Logística, em que inserimos um novo operador logístico (Flash Courier) na operação.

# Processos de Contestação

## Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

### CRÉDITO PROVISÓRIO

Centralização dos ajustes manuais de lançamento de crédito/débito.

### ALINHAMENTO DE ATENDIMENTO

Capacitação dos funcionários da Central de Atendimento quanto à atualização de script para atendimento da fila “Verificação de Dados”.

### AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSO

Automatização do tratamento das transações Batch.

### CONTRATO DINÂMICA

Renovação do contrato com a empresa Dinâmica para mais um ano, com o objetivo de assegurar a continuidade das operações de chamados de contestação dentro dos padrões de SLA e qualidade esperados.

### MELHORIA CONTÍNUA

Implementação de melhorias no robô responsável pelas disputas de Chargeback.

### PREVENÇÃO ABECS

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

### AUTOMATIZAÇÃO DE LANÇAMENTOS

Automatização do processo de lançamento de crédito de Chargeback para transações disputadas da bandeira Visa.

### RELATÓRIOS

Criação de dashboard que fornece visão do desempenho e eficiência da operação.

### CRIAÇÃO DE ITEM DE CONHECIMENTO - IC

Disponibilização da Jornada de Conhecimento de Contestação de Compras e Saques no Cartão, no Portal de Serviços do CCS (Topdesk).

### ADEQUAÇÕES NORMATIVAS

Ajuste de parâmetro no robô responsável por disputas da bandeira Mastercard, após novo normativo emitido pela bandeira.

## Follow UP – ações planejadas no 1º semestre de 2023

### Concluído

- Instrutoria sobre o tema Contestação para funcionários do sistema Sicoob;
- Criação do Robô de monitoramento das disputas realizadas no portal da bandeira Mastercard;
- Atualização dos formulários de contestação para casos de Desacordo Comercial;
- Comunicado sobre a finalização do processo de contestação, por meio de e-mail automático ao portador;
- Base de Conhecimento com temas de contestação no TopDesk (Desacordo Comercial).

### 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 desenvolvidas no 2º semestre/2023

### MELHORIA NO PROCESSO DE DESBLOQUEIO DO CARTÃO

Implementação de liberação do desbloqueio individualizado dos cartões que anteriormente só era possível o desbloqueio por lote.

### CRIAÇÃO DE INDICADORES DE MONITORAÇÃO

Criação do dashboard de Indicador dos Correios, para auxiliar na monitoração do fluxo de entregas do cartões, permitindo uma postura proativa da equipe quanto a entregas fora do prazo, cobrando providência dos Correios antes de receber reclamações das empresas.

### ESTRUTURAÇÃO DO FLUXO DE NOTIFICAÇÕES DO CORREIOS

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

### INDICADORES DE STATUS DE ENTREGA DOS CARTÕES

Criação do dashboard de entrega de remessas, para auxiliar nas análises dos status das entregas do cartões.

### ADEQUAÇÕES NO FLUXO DE ATENDIMENTO

Transferência de atendimento no Top Desk após análise dos atendimento realizados pelo terceiro nível que poderiam ser atendidos pelo N1 ou N2.

## Follow UP – ações planejadas no 1º semestre de 2023

### Concluído

- Disponibilização de atualização de dados do aplicativo Coopcerto dentro da Plataforma do Multigestor;
- Reformulação do processo de devolução de cartões para melhor experiência das empresas beneficiárias;
- Desbloqueio individualizado dos cartões.

### Em andamento

- Envio do cartão pela Flash Courier;
- Estudo para melhoria do aplicativo Coopcerto.



# 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, Sicoob Seguradora e Prevenção à Fraudes.

# Prevenção à Fraudes

## Ações a serem realizadas

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

### 1. Contestação de Pix diretamente no APP Sicoob:

Criação de mecanismo que permita ao cooperado (App Sicoob) ou poupador (App Poupança) realizar a contestação da transação Pix diretamente no app mobile.

A criação do mecanismo implica em desenvolvimento nos App's e na PCF:

#### Mobile:

- Opção de contestar a operação.
- Apresentar ao cooperado/poupador as situações permitidas e não permitidas no acionamento do MED, bem como as implicações legais da ação.
- Mecanismo para anexar BO e ou carta de próprio punho.
- Mecanismo de acompanhamento do andamento do MED, que pode durar até 90 dias (Res. BCB 1/2020).

#### PCF:

- Integração com o Mobile.
- Fluxo de tratamento de ocorrências cadastradas no Mobile.
- Automatizar o tratamento de Notificações de Infração.
- Controle para conhecimento e acompanhamento das informações por parte das cooperativas.

### 2. Envio de mensagens para o cooperado no acionamento do MED:

- Criação de mecanismo que envie mensagem ao cooperado (APP Sicoob) informando-o quando houver o acionamento do MED. Assim, toda vez que houver o registro de uma ocorrência de fraude/golpe Pix, quer pelo SAC ou APP, o cooperado receberá uma mensagem push, contendo a data e horário do acionamento.

### 3. Disponibilização e informação sobre os canais para acionamento do Sicoob em caso de golpe/fraude.

- Atualmente existem dois canais para atendimento aos cooperados/poupadores, a cooperativa e SAC (Serviço 0800 724 4420 – opção 5). Portanto, o plano de ação consiste na criação campanhas de abordagens aos cooperados e aos funcionários das cooperativas reforçando a existência do canal disponível para relatar ocorrências de fraude e golpes, também utilizado para reportar furtos/roubos de celular.

# Prevenção à Fraudes

## 4. Alinhamento no fluxo de abertura do MED pela Cooperativa.

- Criação de CCI para reorientar as cooperativas quanto aos procedimentos, boas práticas, a serem adotados pelas cooperativas no atendimento aos cooperados/poupadores, objetivando a redução de reclamações e prevenir registros de demandas junto ao Bacen.
- Treinamento dos profissionais de Prevenção à Fraudes das cooperativas quanto as informações a serem encaminhadas à Ouvidoria para tratamento de RDR, assim como orientá-los a sempre buscar comprovar a tempestividade no atendimento e no acionamento do MED, sugerir informações e redação que responda a reclamação.
- Criação de comprovante impresso do acionamento do RDR, onde contenha a data e horário do atendimento do cooperado e o horário do respectivo acionamento do MED para cada operação Pix realizada pelo reclamante.
- Reforçar junto as cooperativas, que ocorrências de fraude/golpe envolvendo Pix devem ser imediatamente registradas, e após o registro, o cooperado tem até 3 dias para providenciar o BO – Boletim de Ocorrência e a carta de próprio.

# 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 de 34% em relação ao semestre anterior. No seguro de vida o crescimento também foi de 34%.

Ao analisarmos a origem das manifestações pudemos identificar que na plataforma do Consumidor.Gov, registrou-se uma diminuição de 11%, no entanto os tomadores de crédito parecem ter sido incentivados a procurar o Banco Central para pleitearem o cancelamento do seguro prestamista. A evolução das demandas categorizadas como “Procedentes” pelo Banco Central obteve um salto de 314% nas demandas relacionadas ao seguro prestamista.

Chamamos atenção para este fato, pois o significativo crescimento contribui para a participação do Banco Sicoob no Ranking trimestral de reclamações do Banco Central, tornando o seguro prestamista um dos 3 assuntos com maior número de demandas procedentes. Foram 29 reclamações procedentes e o Banco Central inclui no ranking as instituições com 30 demandas nesta categoria.

Motivos declarados pelo Banco Central para o julgamento das demandas procedentes:

1. Ainda que existam documentos e assinaturas que representem o que foi contratado, o relato do(a) cidadão(o) sugere que não recebeu as informações adequadas para a tomada de decisão, configurando indício de contratação inadvertida. - Índícios de descumprimento de disposições do artigo 4º, incisos I e III, da Resolução CMN 4.949/2021.
2. Tempo transcorrido entre a contratação e pedido de cancelamento de seguro sugere a ocorrência de falhas na sua comercialização. - Índícios de descumprimento de disposições do artigo 4º, incisos I e III, da Resolução CMN 4.949/2021.

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. Realização de 3 instrutorias sobre o seguro prestamista e regulação de benefícios, destacando os aspectos operacionais e negociais, com ênfase na necessidade de dar clareza no processo de contratação do seguro, com alcance de 1.757 participantes inscritos;
2. Continuidade da implementação do processo de devolução automática do prestamista para operações de crédito liquidadas antecipadamente e que tiveram seguro pago à vista;
3. Implementação de processo tempestivo para cancelamento do seguro, mediante solicitação do segurado, com a respectiva devolução do valor pago;

Observação: A maioria das reclamações de inadequação do processo de contratação do seguro prestamista tem origem em operações de consignado, nas quais se torna inviável a cobrança das parcelas quando ocorre o óbito do tomador. A proteção do seguro, nesses casos, é um importante mitigador do risco de crédito. Esse contexto específico torna mais difícil endereçar uma solução que equilibre os interesses, visto que a concessão de crédito sem os cuidados com o risco também é contraindicada.



# Associação Digital

## Ações desenvolvidas no 2º semestre/2023

- Criação do código de indicação nacional para a campanha da emissora de TV Rede Globo;
- Correção dos cadastros incompletos parados na base de Associação Digital - AD;
- Mudança na posição do termo de admissão;
- Código de indicação para o Ponto de Atendimento Físico – PA;
- Criação do Programa de Indicação;
- Renda ponderada
- Implementação da Renda na base de dados do CAPES (Ação Corretiva no Faturamento PJ);
- Inclusão dos Cartões Gold e Platinum na base de Associação Digital - AD;
- Separação da Pesquisa NPS segregados por pessoa física e pessoa jurídica;
- Criação da base de Admissão para criação e adolescentes com NPS;
- Novas telas do Onboarding;



# 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.

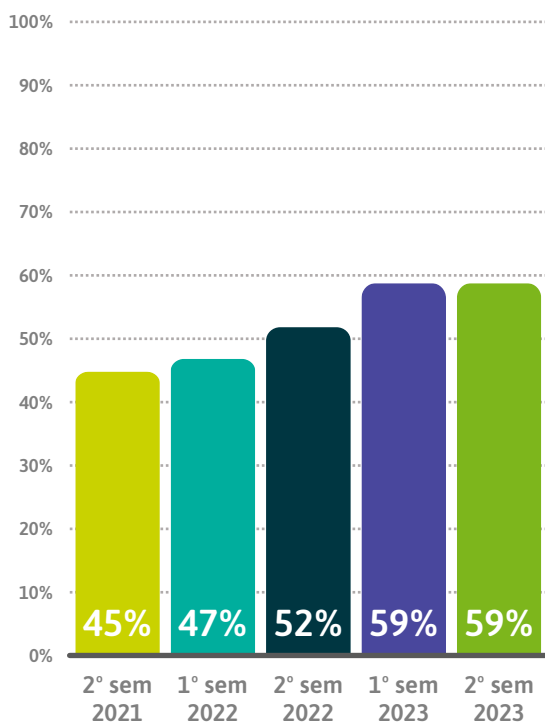
# Indicador de Produtividade

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 filiadadas.

## EVOLUÇÃO SEMESTRAL

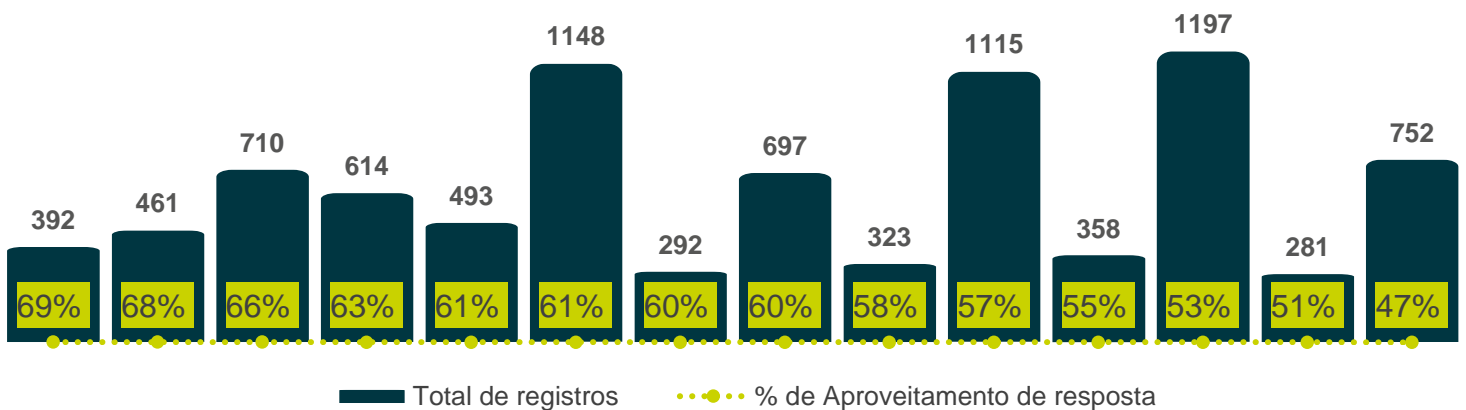
É possível observar a evolução do indicador a cada semestre. No 2º semestre o indicador manteve o mesmo resultado, quando comparado ao semestre anterior. Desta forma, foi mantida uma estabilidade quando comparado os períodos do 1º semestre de 2023 e 2º semestre de 2023.



## 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 61% e 69%. As centrais com os melhores desempenhos foram: SP (69%); Nova Central (68%); SC/RS (66%); ES (63%); Cecresp (61%).

Ranking das Centrais - Aproveitamento de Resposta no 2º 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 segundo semestre de 2023, foram promovidos três encontros nesse formato.

### Primeiro encontro

O primeiro encontro do segundo semestre de 2023 foi realizado no mês de agosto e foram discutidos e apresentados os seguintes temas: Apresentação dos relatórios de ouvidoria, sendo estes o Relatório Diretor, Informações da Ouvidoria ao Conselho de Administração e Informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria (Info.WEB); Relatório estatístico das cooperativas singulares por meio do Sisbr Analítico; Principais dúvidas acerca dos registros de origem RDR e demandas do tipo consulta. A reunião contou com 28 participantes.

### Segundo encontro

Realizado em outubro, no segundo encontro foram discutidos e apresentados os seguintes temas: Orientações sobre a documentação suporte necessária e prazo de atendimento das manifestações relacionadas a seguros do Sicoob Seguradora; Conferência dos dados do reclamante de acordo com o cadastro no Sisbr 2.0; Condução da demanda após pedido de cancelamento pelo

demandante; Disponibilização da trilha de aprendizagem: Ouvidoria para monitores e agentes de apoio, no módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob. A reunião contou com 40 participantes.

### Terceiro encontro

Realizado em dezembro, no terceiro encontro foram discutidos e apresentados os seguintes temas: apresentação das entregas da ouvidoria em 2023, que compõem o Programa de Instrutorias Sistêmicas Sicoob, Trilha de aprendizagem da Ouvidoria, Dados de Ouvidoria disponibilizados no Sisbr Analítico, divulgação da página da Ouvidoria no Site Sicoob; Instruções para contribuição para o relatório de atividades. A reunião contou com 30 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 26 de outubro que alcançou 331 participantes.

Inicialmente foi enviado um formulário (Pré-Work) para os monitores das centrais e agentes de apoio para levantamento das maiores dificuldades identificadas no processo de atendimento das demandas de ouvidoria.

Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerido aos inscitos 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.

## Público alcançado

No segundo semestre de 2023, 331 funcionários participaram de Instrutoria “Ouvidoria para Agentes de Apoio”.

## Temas abordados

Na instrutoria realizada no 2º 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;
- Apresentação dos resultados de pesquisa de satisfação;
- Explanação sobre a elaboração de planos de ação.

# Melhoria Contínua

## WEBINAR

No segundo semestre de 2023 foram realizados dois webinars específicos com os monitores das cooperativas Sicoob Agrocredi e Sicoob Coopmil. O primeiro, realizado com a Sicoob Coopmil, foi realizado no mês de dezembro, na qual foram abordados assuntos específicos sobre:

Indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob;  
Análise dos indicadores das reclamações recebidas pela central Cecresp e a visão da Singular Coopmil;

Nesse alinhamento, a cooperativa pôde ter uma visão do panorama geral da Ouvidoria Sicoob nacional em relação as demandas recebidas na ouvidoria no 1º semestre de 2023 e seu posicionamento como singular perante o resultado da central e nacional.

Já em relação ao Webinar realizado com a cooperativa Sicoob Agrocredi, também foi realizado no mês de dezembro, na qual foram abordados assuntos específicos sobre:

- Critérios para classificação de procedência das demandas;
- Embasamento das respostas fornecidas com documentação suporte;
- Critérios para encerramento das demandas;
- Conceitos das procedências atribuídas pelo Banco Central nos registros de RDR;
- Indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob;
- Indicadores de produtividade da Agrocredi;
- Apresentação de Estudos de Caso.

Com esse alinhamento, a cooperativa pôde aprimorar seu conhecimento nos principais aspectos necessários para apresentar uma resposta conclusiva, embasada em dados comprováveis e seus critérios de classificação e encerramento. Além disso, foi possível analisar os indicadores de manifestações recebidas na Ouvidoria Sicoob assim como os indicadores de produtividade da singular, no intuito de analisar e identificar pontos de melhoria nas tratativas das demandas.

# Centrais e Cooperativas

A ouvidoria realizou, durante o segundo 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 cinco Singulares: Sicoob UniCentroBr, Sicoob Sudeste Mais, Sicoob Credirural e Sicoob Coopemata.

As singulares elaboraram um relatório em que apresentou o diagnóstico dos assuntos mais reclamados em relação às demandas do tipo reclamação recebidas durante o segundo semestre de 2023. A partir do levantamento quantitativo dos dados, foi feita uma análise qualitativa das informações e foram apresentados dados comparativos e rankings.

Ao analisar os assuntos mais recorrentes recebidos nas reclamações de ouvidoria, as singulares realizaram o mapeamento das necessidades dos agentes de apoio nas singulares, e partir das necessidades identificadas foram propostas ações. Abaixo um resumo das principais ações desenvolvidas pelas cooperativas singulares:

- Curso pontual com área comercial responsável por crédito e analistas e gerente de crédito ministrado por empresa terceirizada e especializada na área.
- Curso para equipe da Unidade de crédito e Risco com empresa terceirizada e também treinamentos entre a própria equipe para reforçar os assuntos, alinhamento e aperfeiçoamento da equipe.
- Treinamento por vídeo com os agentes de cadastro e relacionamento para tratar os assuntos relacionados ao encerramento de conta com objetivo de melhorar a abordagem no atendimento ao cooperado, agilizar o processo e a eficácia no trabalho desempenhado.
- Otimizar o encerramento de conta com o cumprimento da devolução do valor de cota capital mais rapidamente.
- Elaborar respostas com itens dos contratos visando informar o demandante sobre procedimentos de alteração de limites.
- Disponibilização de cursos voltados para o atendimento.
- Aprimorar a forma de encaminhamento das demandas para as áreas técnicas, otimizando a integração com os demais setores da cooperativa.
- Promover a conscientização interna e externa sobre o papel da Ouvidoria.
- Investir na capacitação contínua do agente de apoio da Ouvidoria, proporcionando os recursos e treinamentos necessários para desempenhar com excelência as atividades específicas da área.
- Implementar um sistema robusto para identificar, avaliar, tratar e monitorar ameaças que possam impactar negativamente os objetivos e resultados da cooperativa.
- Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações, realizando ajustes internos na cooperativa.
- Revisão constante e atribuições de capacitações no Sicoob Universidade.
- Realizar treinamentos de capacitação sobre demandas RDR.
- Treinamento sobre golpes/fraudes para agentes de apoio.

# Sisbr Analítico

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

O painel de indicadores conta com informações das manifestações registradas no canal de Ouvidoria, podendo ser consultado o resultado geral, que consiste na demonstração da quantidade de atendimentos por tipo, central, singular, tema, assunto, e evolução histórica.

Além dessas informações, o acompanhamento mensal dos resultados alcançados pelas singulares agora passa a ser realizado por meio desse painel. Foi desenvolvido um relatório específico em que as centrais puderam visualizar o resultado consolidado da central e os indicadores individuais de suas filiadas.

A ouvidoria possui dois indicadores principais, que são o “Tempo de resposta” e o “Aproveitamento de Resposta”.

## **Publicação da CCI 872/2023**

Foi publicada a **CCI 872/2023 - Disponibilização do Painel de Indicadores da Ouvidoria Sicoob**, no Sisbr Analítico, com as orientações sobre o acesso e detalhamento das informações disponibilizadas.

Por meio do painel de informações da ouvidoria, o Centro Cooperativo Sicoob (CCS), bem como as cooperativas centrais e singulares poderão acompanhar os indicadores de ouvidoria referente à data base selecionada.

O painel poderá ser filtrado por sistema regional, cooperativa singular, tipo de atendimento e período para otimizar a consulta, para os seguintes assuntos: Resultado geral, temas e assuntos, evolução histórica, produtividade e ranking.



# Ouvidoria no Portal Sicoob

Com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de manifestações da ouvidoria e divulgar o canal de ouvidoria de forma mais ampla, no segundo semestre de 2023, foi disponibilizado no Portal Sicoob Nacional a página da Ouvidoria. Agora, além da possibilidade de encontrar os canais de atendimento primário, o associado também terá acesso ao canal de Ouvidoria de forma mais prática e rápida.

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.

A página conta com a divulgação das informações sobre atividades da ouvidoria, que agora serão atualizadas somente pelo CCS, trazendo facilidade para as cooperativas que utilizavam suas páginas locais para realizar as atualizações semestrais referentes às informações da ouvidoria, determinadas pela Resolução CMN 4860/2020, art.13.

**SICOOB** Você está em: Nacional

O Sicoob Produtos Notícias Abra sua conta

## 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

[Acesse aqui](#)

**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).

# 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.