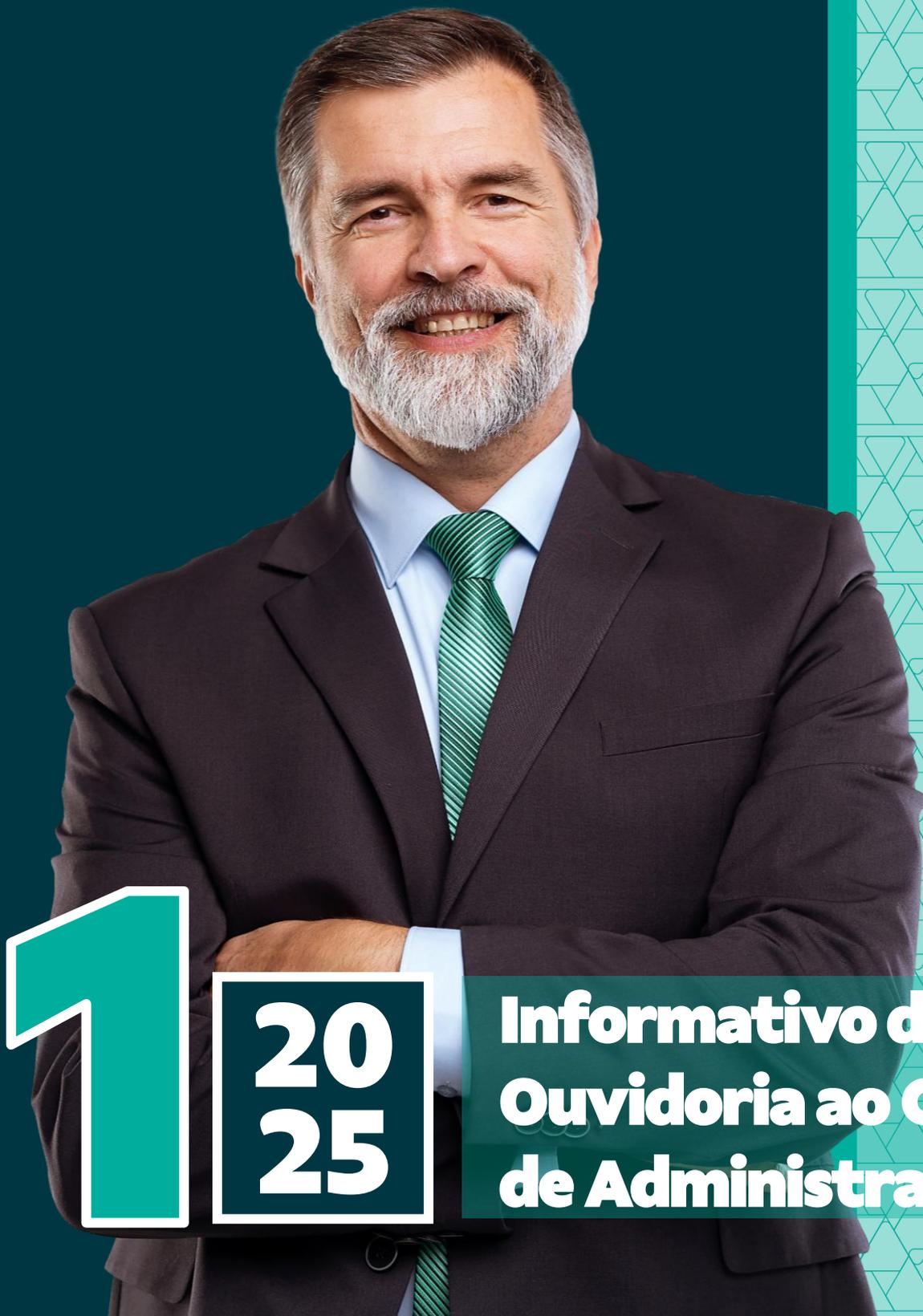


Ouvidoria



1

20
25

**Informativo da
Ouvidoria ao Conselho
de Administração**

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

As determinações dos órgãos reguladores¹, estabelecem que a Ouvidoria deve manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

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 2025.

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

¹Conselho Monetário Nacional - CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP e Comissão de Valores Mobiliários.

Educação corporativa

Ao longo dos semestres observa-se que o tema “Atendimento” figura entre 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.

Investir continuamente em educação e treinamentos é essencial para promover uma experiência do cliente mais humanizada, eficiente e resolutiva.



SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

Novas

Durante o primeiro semestre de 2025 foram disponibilizadas **84 novas soluções educacionais** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas soluções:

1. Abertura - Riscos e controles
2. Fechamento - Riscos e controles
3. Guia de Acesso - Módulo de Gestão da performance profissional no Sicoob
4. Webinar: Resolução CMN nº 4.966/2021 - Dirigentes - Encontro 2
5. 15º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
6. Live - Política de Diversidade e Inclusão do Sicoob
7. Raio X do Investidor Brasileiro
8. Prevenção e gestão do assédio no trabalho
9. Microcrédito
10. Plataforma MyPerformance FGCoop
11. Monitoramento e Fiscalização: Base normativa para fiscais
12. Governança Corporativa, Ética Sicoob e Conformidade
13. O Jeito Disney de Encantar Clientes
14. Abertura da Trilha de Certificação por Conhecimento para Conselheiros Fiscais
15. Abertura da Trilha Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração
16. Encerramento da Trilha de Certificação por Conhecimento para Conselheiros Fiscais
17. Encerramento da Trilha Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração
18. Fundamentos da Economia, Contabilidade e Finanças
19. Fundamentos da Gestão de Risco
20. Gestão Estratégica
21. 16º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
22. Sistema Financeiro Nacional e o Cooperativismo Financeiro
23. ANBIMA Day - Novas Certificações
24. Portabilidade de Crédito
25. Webinar: Orientações sobre as evoluções no Sisbr Analítico decorrentes da Resolução CMN nº 4.966/2021.
26. Se meu Bolso Falasse - Seguros
27. Se meu Bolso Falasse - Consórcio
28. Se meu Bolso Falasse - Investimentos
29. Jornada de carreira: descobrindo o caminho para o sucesso profissional
30. Voando juntas - Mulheres, diversidade e equidade de gênero no trabalho
31. Cuide mais de você
32. O poder da autenticidade no ambiente de trabalho
33. Limite Guarda-Chuva
34. Open Finance no Sicoob
35. Funcionalidades de Liquidação de Crédito
36. 17º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
37. Principais resoluções aplicáveis ao cooperativismo financeiro
38. Vende Sicoob 2025
39. Inspire Sicoob 2025
40. Avaliação - Programa Educacional - Gestão para Resultados - Participantes Pendentes
41. Os 10 passos do feedback
42. O Resgate do feedback
43. Você sabe dar bons feedbacks?
44. Escuta ativa
45. Bem-estar e saúde mental
46. Como manter a segurança física e psicológica no trabalho
47. Saúde mental para alta performance profissional

48. Media Training Sicoob: Comunicação Estratégica para Situações de Risco à Imagem e à Reputação
49. Letramento racial — compreendendo o racismo e promovendo inclusão
50. Interseccionalidade — uma abordagem transformadora para Diversidade & Inclusão
51. Vieses e privilégios — como combater as armadilhas do inconsciente na diversidade e inclusão
52. Proteção das Informações no Sicoob - Terceiros
53. Prevenção a Fraudes em Cadastro - Terceiros
54. 18º Webinar: Acompanhamento do Projeto de Atendimento aos Novos Conceitos e Critérios Contábeis para Instrumentos Financeiros, referente à Resolução CMN nº 4.966/2021.
55. Superar Desafios
56. Gestão de carreira como ser o protagonista de sua própria história
57. Seguro Prestamista e o Processo de regulação de benefícios
58. Sustentabilidade no Cooperativismo: Estratégia para o Futuro
59. Visão Cliente: o atendimento que todos esperamos
60. Experiência do cliente: crie jornadas memoráveis
61. Jornada do cliente 4.0 - use a tecnologia para encantar e fidelizar clientes
62. Atendimento - Videoteca
63. Metaskills - as novas habilidades do trabalho
64. Produtividade inteligente — controle sua agenda com o método Getting Things Done (GTD)
65. Cultura de Confiança - Conexão e vínculo: o poder dos times de alta performance
66. Entendi! Mãos à obra!
67. O que é estratégia?
68. Pensamento sistêmico — desenvolva uma visão estratégica para resolver problemas complexos
69. Os segredos da aprendizagem ativa
70. Transforme conhecimento em resultados
71. Paixão por aprender - como ser um aprendiz autodirigido
72. Política Institucional de Remuneração de Administradores
73. Webinar: SGE Contas a Pagar - Painel de Documentos
74. Atualização em PLD/FT e LGPD para Dirigentes
75. Conexão e engajamento do profissional com a empresa
76. Formação Sicoob para Futuros Conselheiros
77. Coopera: Aspectos Comerciais e Operacionais
78. #PartiuInovar
79. Intraempreendedorismo
80. Verbos para Liderar o Amanhã
81. Gestão de talentos – crie oportunidades de desenvolvimento
82. Reserva e Prevenção de Fraudes em Cartões
83. Ambidestria emocional - Equilibre emoções e decisões
84. Disc, tudo o que você precisa saber, mesmo

Atualizadas

Durante o primeiro semestre de 2025 **37 soluções educacionais foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das soluções:

1. Gerenciamento dos Riscos de Mercado e Liquidez para Dirigentes
2. Webinar: Resolução CMN nº 4.966/2021 - Dirigentes
3. Conscientização e melhores práticas em Risco e Segurança Cibernéticos
4. Classificação e Proteção de Arquivos Office 365
5. Soluções Financeiras Sicoob
6. Ética, Práticas e Políticas de Uso de Redes Sociais no Sicoob
7. Sicoobcard: Rotinas Operacionais
8. Seguros Agrícolas - Tutoriais Mapfre
9. Processo de Resposta a Incidentes
10. Como executar os programas educacionais do Instituto Sicoob?

1. educacionais do Instituto Sicoob?
2. Cobrança Bancária
3. Cap. 4: Renda Fixa e Renda Variável - CPA 20
4. Cap. 2: Compliance Legal, Ética e Análise do Perfil do Investidor - CPA 20
5. Cap. 6: Instrumentos de Renda Variável e Renda Fixa - CPA 10
6. Cap. 2: Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor - CPA 10
7. Fundamentos da Economia, Contabilidade e Finanças
8. Fundamentos da Gestão de Risco
9. Coopcerto - Gestão da empresa cliente no Sistema de Pedidos
10. Instituto Sicoob
11. Gestão Estratégica
12. Governança Corporativa, Ética Sicoob e Conformidade
13. Sistema Financeiro Nacional e o Cooperativismo Financeiro
14. Supervisão, Auditoria e Fiscalização
15. Webinar - Projeto Corporativo Gestão Sistêmica de Risco e Segurança Cibernéticos
16. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob - Gestores
17. Sicoobcard: Tudo o que Você Precisa Saber
18. Voluntário Transformador
19. Plataforma de Administração de Pessoal Sicoob - Geral
20. Sicoobcard: Aspectos Comerciais
21. Consórcios – avaliação de bens imóveis, pagamentos e encerramento de grupo
22. Programas do Eixo Desenvolvimento Sustentável
23. Consórcios – formalização da venda, contemplação e análise do risco de crédito
24. Sisbr - Crédito Rural: Operações BNDES
25. Aprimorando a Gestão de Identidade e Acesso
26. Conscientização e melhores práticas em Riscos e Segurança Cibernéticos - Cooperados
27. Conscientização e melhores práticas em Riscos e Segurança Cibernéticos - Terceiros
28. Educação e o Sicoob – conexão que transforma

TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Novas

Durante o primeiro semestre de 2025 foram disponibilizadas **21 novas trilhas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das novas trilhas:

1. Sucessão para Dirigentes
2. Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração
3. Certificação por Conhecimento para Conselheiros Fiscais
4. Ética e Integridade
5. Riscos e Controles (CCS)
6. Riscos e Controles (Centrais)
7. Riscos e Controles (Singulares)
8. Mulheres em Foco: Crescendo e Inspirando
9. MÓDULO III - Gestão de Negócios de Crédito - Programa Educacional - Gestão para Resultados
10. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor de Riscos 2025
11. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2025
12. MÓDULO IV - Diagnóstico e Gestão Financeira de PA Sicoob - Programa Educacional - Gestão para Resultados
13. Feedback
14. Saúde e Bem-estar
15. Trilhando a Inclusão: consciência, interseccionalidade e equidade
16. PDI para Colaborador
17. Competências Sicoob (Eletiva): Capacidade de aprendizagem
18. Competências Sicoob (Eletiva): Gestão Estratégica
19. Competências Sicoob (Eletiva): Credibilidade e confiança
20. Competências Sicoob (Eletiva): Foco na experiência do cliente/cooperado
21. Ambiente Regulatório para Dirigentes

Atualizadas

Durante o primeiro semestre de 2025 **14 trilhas foram atualizadas** na plataforma de educação corporativa. Abaixo a relação das trilhas:

1. Ética e Integridade
2. Riscos e Controles (Singulares)
3. Riscos e Controles (Centrais)
4. Riscos e Controles (CCS)
5. Comunicação Empática e Inclusão no Ambiente de Trabalho
6. Mulheres em Foco: Crescendo e Inspirando
7. Embaixador Sicoob: Educador Financeiro
8. Monitoramento e fiscalização de crédito
9. Certificação por Conhecimento para Conselheiros de Administração
10. Gestão de Pessoas
11. Desenvolver para crescer
12. Mais Negócios - Soluções em Pagamentos Digitais
13. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor Executivo 2025
14. Programa de Formação de Dirigentes - Diretor de Riscos 2025

SOLUÇÕES SÍNCRONAS

Novas

Durante o primeiro semestre de 2025 foram realizadas **27 soluções educacionais síncronas**. Abaixo a relação:

1. Curso preparatório para Certificação de Dirigente
2. Curso preparatório de crédito
3. Formação de Conselheiro de Administração
4. Formação de Conselheiro Fiscal
5. Formação de Diretor Executivo Sicoob
6. Formação de Diretor de Risco Sicoob
7. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Gerentes
8. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Supervisores
9. Seminário Supervisão Auxiliar - Etapa 2025 (presencial)
10. Curso de extensão - Negociação e tomada de decisão - Diretor
11. Curso de extensão - Sucessão e Mentoria - CA
12. Curso de extensão - Sucessão e Mentoria - Diretor
13. Programa Educacional Gestão para Resultados
14. Seminário Supervisão Auxiliar - 2025
15. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Sistêmica
16. Programa de Desenvolvimento de Líderes - CCS
17. Programa de Desenvolvimento de Líderes - Módulos Complementares
18. Anbima Day - Novas Certificações
19. 17º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
20. 17º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
21. 18º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
22. 19º Webinar: Novos Conceitos e Critérios Contábeis (Resoluções CMN Nº 4.966/2021 e BCB Nº 352/2023)
23. 6º Webinar do Projeto Estruturação da Gestão Sistêmica de Risco
24. Webinar - Orientações no Sisbr Analítico pós implementação da 4.966
25. Webinar: Captura de documentos no SGE - Contas a Pagar | Realizando a integração com a Nanodata
26. Webinar: Evolução do PROV 05 em decorrência dos impactos da Resolução CMN nº 4.966/2021
27. Webinar: Pacto Sistêmico de Segurança Cibernética

APRENDIZAGEM NA OUVIDORIA

Trilha de aprendizagem da Ouvidoria

Foi disponibilizada a trilha de aprendizagem Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio e está disponível em catálogo público do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob.

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

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

Durante o primeiro semestre de 2025, **184 funcionários concluíram a trilha Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio.**

Instrutoria

Com foco no alcance dos Agentes de apoios das cooperativas que participam do componente de Ouvidoria, em 2022, foi iniciado um processo de ministração de instrutoria. E em continuidade a esses encontros, **foram ministradas duas aulas em junho, totalizando 4 horas de aula.** Na primeira turma, no dia 2/6, foram registradas 412 presenças, enquanto no segundo dia, 4/6, houve 331 registros de presença.

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

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

Assuntos abordados

Aula 1

- Operacional da ferramenta
- Gerenciamento de demandas
- Estudos de caso
- Critérios de classificação

Aula 2

- Indicadores de produtividade
- Análise de dados
- Elaboração de plano de ação

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.

Ouvir o cliente é apenas o começo; agir com base em suas reclamações é um compromisso institucional com a qualidade e a transparência.



ADQUIRENCIA SIPAG

Atendimento aos cooperados

A partir da avaliação detalhada das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2025, foram identificados os principais pontos de insatisfação, permitindo o direcionamento de ações corretivas e/ou preventivas, com foco na melhoria contínua dos processos e na promoção de uma melhor experiência para o cliente.

A seguir apresentamos a análise das reclamações recebidas, contemplando o resumo dos relatos dos clientes, bem como as providências adotadas para tratar o tema em questão.

Jornada autônoma e eficiente para o cliente

Problemas ao tentar contato com a Central de Atendimento da Sipag, enfrentando falhas no atendimento humano (apenas assistente virtual) ou quedas de ligação:

- O foco atual da Central de Atendimento está na promoção de uma jornada cada vez mais autônoma e eficiente para o cliente. Nesse sentido, o direcionamento inicial dos atendimentos tem priorizado soluções automatizadas, visando educar e incentivar o uso consciente dos recursos digitais disponíveis.
- Atualmente, as chamadas são encaminhadas para o atendimento humano somente após o cliente ouvir duas vezes as opções disponibilizadas na URA (Unidade de Resposta Audível).
- A Central mantém uma rotina contínua de análise e revisão dos fluxos de atendimento, avaliando casos específicos que, por sua complexidade ou criticidade, demandam redirecionamento imediato para atendimento humano, assegurando agilidade e qualidade na resolução das demandas.

Aprimoramento dos processos relacionados aos atendimentos e às solicitações dos cooperados

Abertura de chamados ou protocolos, em que não obtiveram informações sobre o andamento, especialmente em casos de cancelamento de vendas, bloqueio de senhas e solicitação de relatórios. Há reclamações sobre prazos não cumpridos e falta de suporte efetivo mesmo após várias tentativas.

- As equipes direcionam os esforços para aprimorar os processos relacionados aos atendimentos e às solicitações dos cooperados. Entre as principais demandas identificadas, destacou-se o processo de cancelamento de vendas.
- Em resposta e solicitação da área operacional, a Central de Atendimento aos Cooperados implementou uma melhoria significativa, permitindo que o cooperado realize todo o procedimento em um único atendimento, do início ao fim, sem a necessidade de abertura de chamados internos para tratativa.
- Com essa mudança, o processo, que anteriormente poderia levar até 6 dias úteis para ser concluído, passou a ser resolvido já no primeiro atendimento.

Monitoramento de timeouts e evolução de infraestrutura que sustenta os serviços vinculados ao portal do lojista

Apresentação de erro no portal do lojista, impedindo o acesso ou a validação de dados. Há registros de demora no atendimento para a liberação de links de pagamento ou falhas na maquineta. Alguns cooperados destacaram a dificuldade em obter dados essenciais, como taxas aplicadas ou status de solicitações.

- Diante das instabilidades de acesso e à indisponibilidade dos serviços, as equipes têm concentrado esforços em melhorias contínuas, tanto no monitoramento de timeouts quanto na evolução da infraestrutura que sustenta os serviços vinculados ao portal do lojista.

- O time operacional de adquirência tem endereçado aos responsáveis, as principais queixas e necessidades de melhoria quanto ao acesso, extração de relatórios, informações disponibilizadas, geração de link de pagamentos e acompanhado as evoluções.

Funcionamento da maquineta

Reclamação sobre falhas na maquineta

- Com a tratativa da reclamação, não se identificou falha no equipamento e sim a não autorização da transação por parte do banco emissor do cartão.

Gravames e cessões que atingem a Sipag e Credenciadora Cabal

Os times financeiro, produto e tecnologia, vem atuando de forma contínua nos últimos dois anos para promover melhorias e adequações no processo junto às Registradoras, que se referem diretamente ao assunto de gravames e cessões que atingem a Sipag e a Credenciadora Cabal.

Portanto, segue as principais entregas realizadas no 1º semestre visando a melhoria dos processos:

Correção do processo de informação da agenda dos ECs às registradoras

Foi ajustado o processo que, anteriormente, ocasionava a majoração da agenda devido a antecipações eventuais e automáticas.

Implantação de fluxo automático para recálculo de valores aplicados, alteração de domicílio contratual e baixa

Foi implementado um fluxo automatizado para o tratamento dessas situações, com base nas informações recebidas das registradoras.

Capacitação da equipe de atendimento cooperado

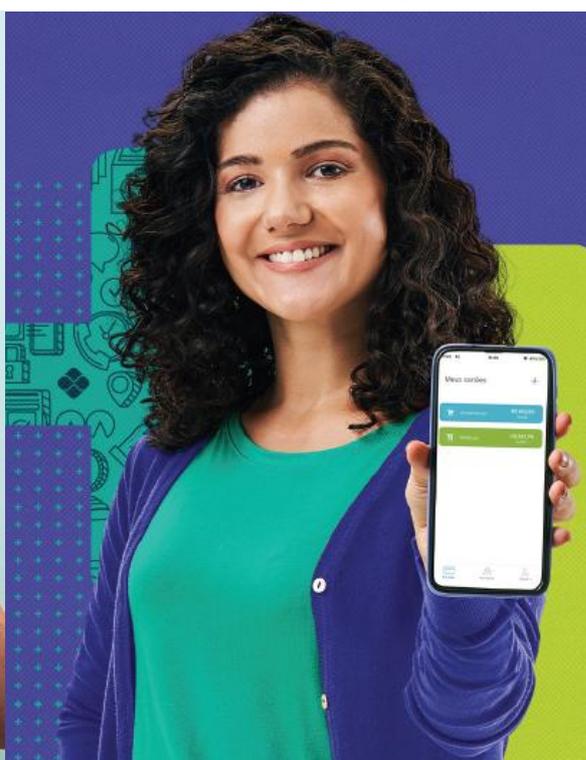
Foram realizados treinamentos voltados à atuação em casos de contestação de gravames e cessões, além da navegação no portal de contestação e nas funcionalidades do sistema que apoiam esse processo.

Cartões

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

As gestoras reportaram ações realizadas no primeiro semestre de 2025 relacionadas à logística de cartões, processos de contestação, emissão e limites, pós-emissão, processos de autorização, site do portador, acompanhamento de chamados, app Sicoob Cartões, soluções educacionais, e acompanhamento (follow up) de ações realizadas em ciclos anteriores.

Transformar reclamações em ações é um passo essencial para promover melhorias reais e fortalecer a experiência do cliente



LOGÍSTICA DE CARTÕES

Nova regra de validação de CEP e devolução de cartões

Foi implantado uma nova regra de validação de endereços rejeitados no processo de formação de arquivo de personalização de cartões. O objetivo dessa nova regra é reduzir a rejeição por causa de CEP inválido.

Redução das rejeições

Após a aplicação da regra, saímos de 44 mil rejeições para 620. Com isso, melhoramos o desempenho da formação dos arquivos com um ganho médio de 4 horas de processamento e conseguimos ajustar as regras de devolução de cartões que antes eram enviadas para o CCS e agora são direcionadas para os canais responsáveis para tratamento.

Entregas e rastreio de cartões via Correios

Análise do processo atual

Atualmente, o processo logístico de entrega do cartão é realizado, prioritariamente, por meio da empresa Flash Courier. No entanto, nos casos de cartões endereçados para localidades que não são atendidas diretamente pela Flash Courier, o atendimento é direcionado e conduzido pelos Correios.

Porém, desde abril/25, os serviços e sistemas dos Correios passam por instabilidades, o que impactou diretamente os prazos de entrega e na atualização dos rastreamentos dos objetos postados. As providências administrativas foram adotadas, visando a breve regularização dos seus serviços.

Negociação com novas empresas

A área de Operações de Cartões está em negociação com outras empresas de logística, visando ampliar as parcerias nos serviços de entrega e, conseqüentemente, avançar na melhoria do processo logístico de entrega dos cartões Sicoob.

Medidas corretivas e contingenciais

Entretanto, durante o período, tivemos as seguintes medidas corretivas e contingenciais informadas pelos Correios:

- **Capacidade de distribuição:** ampliação da capacidade de distribuição, incluindo operações extraordinárias em 24 e 25/05/2025;
- **Monitoramento:** monitoramento diário e dedicado do andamento das entregas, garantindo mais agilidade na identificação e resolução de eventuais pendências.

Renovação automática de cartões

Redução de custos para as cooperativas e para os cooperados

Com os objetivos de reduzir custos para as cooperativas e para os cooperados, e de promover a sustentabilidade, aprimoramos o processo de renovação automática, concentrando os esforços nos portadores ativos que utilizam o produto Cartão.

Nesse contexto, informamos que os seguintes cartões - com vencimento a partir de abril/2025 - entram na nova regra de renovação automática:

- a) cartões puro débito;
- b) cartões múltiplo e puro crédito ativos que tenham alguma transação nos últimos 12 (doze) meses.

Mensagem de orientação para cartões sem renovação automática

Os cartões que não serão renovados automaticamente, como cartões com bloqueio de emissão ou cartões sem transações nos últimos 12 (doze) meses, terão uma mensagem explicativa disponibilizada na conta cartão no Sipagnet. Essa mensagem informará que o cartão foi identificado como inoperante e não será substituído automaticamente; caso seja necessário, a cooperativa deve solicitar um novo cartão.

Expansão do atendimento Flash Courier

Aumento das regiões de atendimento

Com o propósito de melhorar a qualidade e reduzir o tempo de entrega dos cartões, na segunda quinzena de junho de 2025 demos início a expansão das regiões atendidas pelo nosso parceiro Flash Courier. Atualmente, 63% das entregas são realizadas pela malha própria do Operador Logístico, considerando que as entregas sejam realizadas em até 7 dias úteis. Com esse projeto, atenderemos mais 12% pela malha do Operador, porém, regiões mais distantes serão atendidas em até 10 dias úteis.

Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2024

Em Andamento

Rastreamento de entrega do cartão

Melhorar informações de rastreamento junto à equipe de aplicativo, a fim de fornecer aos cooperados uma comunicação mais clara sobre o status de entrega do cartão.

Dados de endereço do cooperado

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

PROCESSOS DE CONTESTAÇÃO

Otimização do fluxo de alçada

Análise do processo atual

O time de Disputa e Recuperação (Op. de Cartões) identificou uma grande oportunidade de otimizar o processo e reduzir o prazo de conclusão das contestações ao perceber que o Manual de Delegação de Alçadas trata exclusivamente do ressarcimento de transações fraudulentas, ou seja, de processos com parecer técnico favorável ao portador.

No entanto, até então, todos os pareceres - independentemente do resultado, deferido ou indeferido - eram encaminhados para as alçadas, o que gerava um tempo adicional de tramitação desnecessário.

Agilidade e eficiência ao processo

Com essa mudança, os processos sem indícios de fraude não passarão mais pelas alçadas de gestão do CCS. Agora, eles seguem diretamente para a cooperativa, que poderá decidir sobre o ressarcimento ao cooperado, levando em conta o relacionamento já existente. Essa otimização trouxe mais agilidade e eficiência ao processo, reduzindo em até 20 dias úteis o SLA dos processos indeferidos e proporcionando uma experiência mais ágil e transparente para os cooperados.

Alteração na Fila de Desacordo Comercial para rápida identificação de Golpes de Chargeback

Processo de reavaliação de documentos e históricos

Com o aumento dos casos de golpes ou fraudes por chargeback - em que o portador contesta uma compra legítima junto ao emissor do cartão, alegando não reconhecer a transação ou relatando problemas como o não recebimento do produto, para obter reembolso e ainda ficar com o produto ou serviço - identificou-se a necessidade de reavaliar a documentação e o histórico de contestações do portador.

Nova etapa de acionamento do adquirente

Foi criada uma etapa específica para acionar o adquirente antes de iniciar o processo de chargeback. Caso o adquirente informe haver indícios de conivência do portador com o estabelecimento comercial, e o comércio esteja descredenciado, a equipe de Disputa e Recuperação não prossegue com o chargeback. Dessa forma, evita-se o custo de uma transação contestada indevidamente, encerrando o processo e apenas comunicando à cooperativa sobre a prática adotada pelo portador.

Novo formulário para Contestações por motivo de Golpe

O formulário inicial foi elaborado considerando apenas os tipos de golpes mapeados pela ABECS. No entanto, diante do aumento das ações criminosas e da constante evolução das modalidades de golpe, o documento foi revisado e atualizado para tornar o processo mais eficaz e aderente à realidade atual.

O novo formulário contempla todos os golpes formalizados pela ABECS, bem como aqueles identificados nas contestações abertas pelos cooperados do Sicoob.

Ciclo de Arbitragem

Desde junho de 2025, a operação de Disputa e Recuperação passou a incluir a Arbitragem no processo de disputa, com o objetivo de melhorar o percentual de recuperação e reduzir as reapresentações consideradas indevidas por parte dos adquirentes.

Follow UP das ações planejadas no 2º semestre de 2024

Em Andamento

Inclusão dos processos da bandeira Visa na Plataforma de Contestação

A plataforma de contestação foi lançada em set./24 e atende de forma automatizada cerca de 80% dos processos da bandeira Mastercard. Com isso, é necessário concluir as etapas que faltam da Mastercard e incluir todos os processos da bandeira Visa.

Reconhecimento de transação e reversão automática de chargeback pela Plataforma de Contestação

Contestação no App

Abertura do processo de contestação e comunicação de status com o portador via App.

Implementação da solução Ethoca

A solução Ethoca, da Mastercard, é uma plataforma colaborativa entre emissores e lojistas, criada para prevenir fraudes e chargebacks.

Com a solução implementada, descrições detalhadas da compra (nome da loja, itens, recibo, data, logo, etc.) serão disponibilizadas, inicialmente, via app, auxiliando o cooperado a recordar-se da transação, reduzindo disputas "por esquecimento" e diminuir chargebacks amigáveis .

PÓS EMISSÃO

Disponibilização da fila de atendimento no Portal de Serviços do CCS para suporte operacional às demandas judiciais e extrajudiciais do produto cartão.

Melhorar a experiência das cooperativas

Com o objetivo de melhorar a experiência das cooperativas e proporcionar mais agilidade nos atendimentos de suporte operacional as demandas judiciais e extrajudiciais relacionados ao produto Cartões, informamos a criação da fila Atendimento à Cooperativa -> Cartões -> Cartões de Crédito e Débito -> Ações Judiciais e Extrajudiciais - no catálogo de serviços do Portal de Serviços do |CCS:

- **Primeiro segmento:** Dúvida, está relacionado ao levantamento das informações (apoio técnico) para responder às demandas judiciais e extrajudiciais;
- **Segundo segmento:** Solicitação, refere-se às solicitações para cumprimento de tutela e reembolso de ação judicial via reserva de fraude.

Disponibilização o do recurso overlimit para os cartões de crédito emitidos para as cooperativas parceiras.

Funcionalidade para a aprovação de transações antes da recusa automática

Desde janeiro/2025, essa nova funcionalidade permite a aprovação de transações que antes eram recusadas por pequenas diferenças de saldo, contribuindo para maior satisfação do cooperado, e oferecendo mais conveniência e flexibilidade no uso do produto.

O overlimit permite a aprovação de uma transação que ultrapasse o limite total do cooperado em até 10% (dez por cento), respeitando o teto de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A autorização da transação será automática, desde que o cooperado esteja elegível e o valor excedente respeite as limitações.

Sem cobrança de tarifa adicional

Não será cobrada tarifa do portador ou da cooperativa parceira pelo uso do overlimit. O objetivo da ação é, de fato, melhorar a experiência do cooperado, reduzindo o seu constrangimento ao ter a transação negada por falta de limite.

EMISSÃO E LIMITES

Nova Jornada de Cartões

Em janeiro, o time de pré-emissão responsável pela Fábrica de Limites iniciou a fase piloto da Nova Jornada do Cartão Sicoob, em que a solicitação de cartão e a escolha do produto acontecerão no momento da abertura da conta corrente, garantindo que novos cooperados tenham um cartão de crédito com o produto adequado.

Reativação da funcionalidade de atribuição automática de limites.

Foi reativada, em 17/02/2025, a funcionalidade de atribuição automática de limites de cartões com a utilização do enquadramento da Fábrica de Limites com os seguintes critérios:

- **Emissão com limite:** Emissão de cartão com limite para os cooperados enquadrados que não possuem cartão. Essa funcionalidade utiliza o parâmetro de produto definido pela cooperativa, disponível na Plataforma de Cartões.
- **Aumento de limite:** Funcionalidade que realiza aumento de limite automático a cada 180 (cento e oitenta) dias, utilizando o valor calculado pelo perfil limite. O valor enquadrado no perfil será incrementado ao limite atual do cartão, respeitando o teto máximo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).
- **Implantação de limite para a base legada:** Funcionalidade para implantação de limites para os cooperados que possuem um cartão múltiplo e nunca tiveram limite atribuído para esse cartão, utilizando o resultado do enquadramento.

PROCESSOS DE AUTORIZAÇÃO

Hierarquia do Autorizador

Em maio/25 houve um ajuste na hierarquia das regras dentro do sistema de autorização. A partir de agora, algumas regras passaram a ter prioridade sobre outras durante a análise de uma transação. Essa mudança foi realizada para tornar as decisões do autorizador mais eficientes e alinhadas com os cenários atuais.

Essa reorganização é fundamental para melhorar a taxa de aprovação das transações, reduzindo possíveis falhas de autorização ou rejeições indevidas. Com regras mais bem estruturadas, o processo de análise se torna mais assertivo, beneficiando tanto a experiência do cooperado quanto a performance do produto cartão.

SITE DO PORTADOR

Atualização no acesso ao Site do Portador de Cartão.

Antes, ao acessar o site do portador com login e senha, os usuários de cartões Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) podiam visualizar informações (limite, fatura, entre outras) de cartões Sicoob quanto cartões das parcerias. Mesmo com a identificação visual de cada cartão pela respectiva logomarca, entendemos que havia espaço para melhorar a experiência e reforçar a segurança do acesso.

Por isso, foi feito um ajuste no sistema e, desde maio/2025, cada portador visualiza apenas os cartões vinculados ao emissor ao qual está logado. O acesso será direcionado automaticamente para o site do portador, conforme link de cada cooperativa parceira.

Essa atualização tem como objetivos principais:

- Reforçar a segurança e a privacidade das informações;
- Garantir um ambiente digital mais seguro e confiável;
- Preservar a integridade das marcas Sicoob e das parceiras.

ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

Ações de controle da volumetria de chamados

O acompanhamento semanal dos chamados tem se consolidado como uma prática estratégica para a Gerência de Operações de Cartões, permitindo uma visão ampla e atualizada sobre a volumetria das demandas recebidas. A análise contínua desses dados possibilita a identificação de padrões, gargalos e possíveis falhas operacionais que impactam diretamente o tempo de resposta e a qualidade do atendimento prestado.

Esse monitoramento não apenas fortalece a tomada de decisões ágeis e assertivas, como também contribui para o planejamento de ações corretivas e preventivas junto às áreas responsáveis.

Dessa forma, é possível controlar a elevação da volumetria, que, se não tratada, pode influenciar negativamente os indicadores de satisfação dos cooperados. Manter esse acompanhamento regular é essencial para garantir maior eficiência operacional, reduzir retrabalhos e preservar a qualidade da experiência do cooperado.

SOLUÇÕES EDUCATIVAS

Instrutoria Operacional de Cartão

O treinamento foi realizado nos dias 11, 12 e 18 de março de 2025, com o objetivo de capacitar as cooperativas quanto à jornada operacional do produto cartão, especialmente os profissionais que atuam na linha de frente no atendimento ao cooperado.

A ação contribuiu para o fortalecimento do conhecimento técnico das cooperativas, promovendo maior segurança no atendimento, padronização dos processos e agilidade na resolução de dúvidas.

Como resultado, espera-se uma atuação mais assertiva dos pontos de atendimento, com impactos positivos na experiência do cooperado e na redução de inconsistências operacionais.

Durante os três dias de treinamento (com carga horária de 3 horas diárias), foram abordados os temas: Plataforma de Cartões, Sipagnet, Anuidade e APP Sicoob, com a participação de 1.416 profissionais das cooperativas do Sicoob:

Assuntos abordados

Plataforma de Cartões

- Manutenção da conta cartão
- Troca de produto
- Adicional
- Renovação da conta
- Erros ou Mensagens de alerta
- Funcionalidades
- Relatórios

Anuidade e App

- Anuidade: regras
- Cadastro
- Funcionalidade
- Aplicação
- Praticidade
- Segurança

Sipagnet

- Conta cartão emitida
- Funcionalidades
- Estado da conta
- Alteração estado da conta
- Erros ou mensagens de alerta
- Chamado da conta cartão
- Relatórios
- Vencimento da fatura

APP SICOOB CARTÕES

Disponibilização da funcionalidade Gestão de Limite nos cartões adicionais do Super App Sicoob.

Está disponível a opção de gestão de limite de utilização para os cartões adicionais. A nova funcionalidade oferece mais autonomia aos titulares dos cartões de crédito Sicoob, permitindo que eles alterem o limite de utilização para os seus cartões adicionais, respeitando o valor máximo de limite concedido da conta cartão. Vale ressaltar que essa opção complementa a possibilidade já existente de definir o limite de utilização no momento da contratação digital do cartão adicional, oferecendo a flexibilidade de ajustar esse limite sempre que for necessário. A funcionalidade está disponível para todos os titulares de cartão de crédito Sicoob Pessoa Física (PF) e pode ser acessada exclusivamente por aqueles que possuem cartões adicionais ativos.

FOLLOW UP

Manual de Produtos e Serviços

Em andamento

Atualização do Manual do Cartão Sicoob

Manter o MPS atualizado é fundamental para garantir que a cooperativa atue de forma alinhada, segura e padronizada. Um manual claro e acessível facilita o direcionamento correto das demandas, diminuindo a incidência de erros que podem gerar reclamações ou retrabalhos e contribui para uma comunicação mais assertiva com o cooperado. *(Expectativa de publicação do manual atualizado: 2º semestre de 2025)*

Institucionalização do MPS Cresol

Esse manual foi elaborado com o objetivo de servir como documento de referência, orientando o atendimento das cooperativas quanto as responsabilidades compartilhadas, práticas operacionais, fluxos de processo e serviços vinculados ao produto cartão. *(Aguardando aprovação do P&D, com expectativa de publicação do MPS no 2º semestre de 2025.)*

Coopcerto

Status: backlog

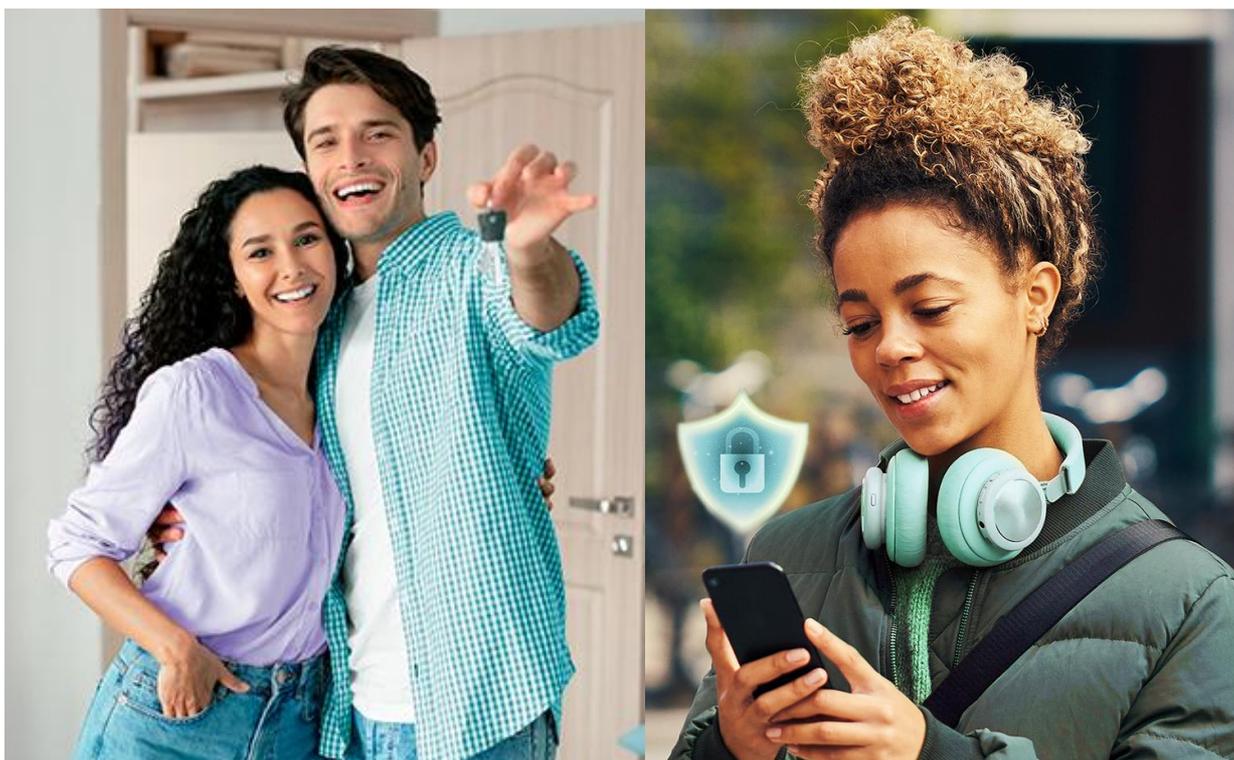
Identificação IP da máquina (Sistema de Pedidos)

Projeto que visa guardar o IP dos usuários de empresas e cooperativas que utilizam o produto Coopcerto, facilitando o processo de auditoria e prevenção à fraude interna ou externa.

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 Sicoob Consórcios, Crédito Imobiliário, Cobrança e Recuperação de Ativos, Poupança, Crédito Consignado, Pix, Serviços Bancários e Sicoob Seguradora.

*A ouvidoria
cumpre seu
papel quando
transforma a
insatisfação em
melhorias reais
na experiência
do cliente*



SICOOB CONSÓRCIOS

Publicação de CCI durante o 1º semestre de 2025

Em relação ao produto consórcio foram implementadas melhorias que foram amplamente divulgadas por meio de Carta Circular Interna - CCIs. Citamos abaixo cartas que impactaram significativamente o produto:

Categorização: Pós-contemplação

1. CCI 030/2025 - Revoga CCI 1.619/2024 - Flexibilização na aceitação de vendedor ou fornecedor quando da indicação de bem nas operações de Consórcios.
2. CCI 060/2025 - Disponibilização de documentos Guia do Consorciado e Guias De pós-Contemplação no site do Sicoob.
3. CCI 098/2025 - CCI Complementar - Disponibilização da carta de crédito pré-aprovada para o estoque (CCI 1.726/2024)
4. CCI 139/2025 - Critério de utilização dos dados bancários para pagamento da carta de crédito - Pós-Contemplação
5. CCI 224/2025 - CCI Complementar - Notificação Push Fluxo Pós Contemplação (CCI 1.127/2024 / CCI 1.725/2024)
6. CCI 370/2025 - Implementação do processo de interveniente quitante de forma eletrônica
7. CCI 377/2025 - Disponibilização de novos materiais de apoio para o processo de pós-contemplação no site do Sicoob Negócios, no portfólio do Sicoob Consórcios.
8. CCI 399/2025 - Envio de notificação E-mail - Fluxo de pós contemplação (GED)
9. CCI 428/2025 - CCI - Reformulação do Fluxo GED - Pós-Contemplação de Imóveis (STI-79990)

Categorização: Atendimento

1. CCI 087/2025 - Disponibilização da funcionalidade de reimpressão de contrato no SISBR
2. CCI 124/2025 - Inclusão dos dados referentes a situação de cobrança, tipo de venda, plano de venda e ponto de venda no módulo de atendimento
3. CCI 439/2025 - CCI complementar evolução do fluxo de venda/simulação de lance/contratação no módulo Sicoob Consórcios 3.0 do Sisbr 3.0, a partir de 21/3/2025.
4. CCI 482/2025 - Alteração no prazo de bloqueio para emissão de boletos de cotas de consórcio em atraso

Categorização: Processos / Produto

1. CCI 179/2025 - Revogar CCI 1.785/2024 - Implementação do fluxo de Recompra
2. CCI 264/2025 - (Revogar CCI 1.368/2024) Exigência do débito automático para pagamento das parcelas de consórcios.
3. CCI 284/2025 - Criação do grupo de consórcio nacional IMÓVEIS + LANCE FIXO
4. CCI 297/2025 - Alteração do fluxo de apostilamento veicular

5. CCI 356/2025 - Implementação do fluxo de avaliação de bens - Inspecciona Sicoob
6. CCI 427/2025 - CCI complementar referente a descrição do serviço centralizado de avaliação de bens móveis e imóveis – Inspecciona Sicoob.
7. CCI 768/2025 - CCI complementar melhorias na funcionalidade de Lance - SISBR 3.0
8. CCI 884/2025 - Disponibilização da funcionalidade Envio Automático de Notificação via E-mail, relacionada aos dossiês registrados no fluxo Vistoria Sicoob, na Plataforma de Gestão de Documentos (GED), em 9/6/2025.
9. CCI 831/2025 - Implantação do Processo de Pré-Análise de Crédito para Consorciados Contemplados
10. CCI 962/2025 - Atualização do Modelo de Negócios do Sicoob Consórcios

Categorização: Experiência

1. CCI 121/2025 - Disponibilização da opção de confirmação de assinatura via APP Sicoob
2. CCI 401/2025 - CCI complementar - Alteração da periodicidade de abordagem digital aos consorciados com valores disponíveis em grupos encerrados ou ativos
3. CCI 531/2025 - Disponibilização de painel de crédito para o acompanhamento das avaliações de crédito de cotas de consórcios no fluxo de pós-contemplação, no site do Sicoob Negócios.
4. CCI 602/2025 - Descontinuidade do menu Alterar Valor da Cota, referente ao produto Consórcio, no Super App Sicoob
5. CCI 695/2025 - Alteração da nomenclatura do Inspecciona Sicoob e disponibilização do conteúdo na Alice
6. CCI 772/2025 - Disponibilização do Painel SLA - Sicoob Negócios
7. CCI 995/2025 - Atualização do Painel de Comissionamento do Sicoob Negócios

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Melhoria dos processos e mitigação das reclamações

Atualização de formulário do FGTS

Para melhoria dos processos e mitigação das reclamações, foi feita uma alteração no formulário de uso do FGTS para colher o telefone atualizado do cooperado com a finalidade de melhorar a comunicação.

Nova Coordenação

Sobre o atendimento aos cooperados, tivemos a informação de que foi contratado um novo coordenador para reforçar o processo de avaliação e implementação de melhorias nos processos que envolvem os atendimentos do crédito imobiliário.

Treinamentos

Com o apoio do Sicoob Universidade, foi feito também, há poucos dias, um treinamento comercial/operacional às cooperativas.

COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE ATIVOS

Segue abaixo as considerações das ações realizadas em nossa gerência para minimizar o impacto de reclamações por este canal:

Processos operacionais

Ações voltadas à melhoria de processos internos, fluxos de atendimento e suporte; medidas de comunicação e treinamentos implementados; aperfeiçoamentos relacionados a produtos e serviços.

- Parceria com o Universidade Sicoob para implementação de instrutorias trimestrais sobre as demandas da cobrança e nosso módulo no Sisbr;
- Canais de comunicação ativa com todas as Centrais, onde disponibilizamos em tempo real todos os acontecimentos da área;
- Realização de reciclagem periódica com todas as assessorias terceirizadas de cobrança, a fim de mitigar todas as dúvidas e levá-las ao conhecimento do mundo cooperativista;
- Todas as reclamações receberam um SLA interno com as assessorias, de no máximo 72h de retorno para nossas Singulares. Assim se evitou a recorrência de erros de um mesmo atendente.

Tecnologia

Iniciativas de inovação e digitalização; melhorias em sistemas e ferramentas utilizadas por cooperados e equipes internas; implementação de regulamentações; avanços na logística e suporte técnico de equipamentos.

- **Área do projeto estratégico do CCS:** realizou melhorias no módulo Cobrança Administrativa, com entrega realizada no dia 30/04, e em breve terão novas evoluções para as Singulares;
- **Jurídico:** realiza o acompanhamento por sistema de inteligência artificial e também pelo GR5. Desta forma, eles estão aptos a um melhor assessoramento a todas as nossas Singulares;
- **Relatórios:** Disponibilização de painéis e relatórios de pesquisa sobre inadimplência para todas as Centrais e Singulares do Sicoob.

Capacitação

Treinamentos realizados para colaboradores e cooperativas, com foco no aprimoramento técnico, comercial e qualidade.

- **Reuniões consultivas:** com todas as Centrais mitigando dúvidas operacionais; e com as Singulares de acordo com demanda de dúvidas;
- **Reuniões estratégicas:** implementação de instrutorias para explicar todas as demandas da área de cobrança.

Atendimento

Melhorias nos canais de atendimento (URA, Central de Atendimento, WhatsApp etc.), ações de apoio às cooperativas no suporte aos chamados e aprimoramento da jornada do cliente.

- **Pesquisa de satisfação:** Implementação, ao final das ligações das assessorias, de uma pesquisa de satisfação do nosso cooperado. Com esta implementação esperamos trazer indicadores dos serviços das terceirizadas para melhor qualidade de atendimento;
- Realização de calibrações em ligações aleatórias aos cooperados, visando uma melhor eficiência dos atendentes;
- Realização de uma verificação dos scripts repassados aos cooperados para manter o padrão de atendimento do Sicoob.

Demandas recorrentes ou críticas

Temas identificados como frequentes ou sensíveis a partir das manifestações analisadas, incluindo medidas corretivas e preventivas adotadas.

- Todo erro recebido é tratado pela área, e durante a análise as assessorias foram acionadas para disponibilizar as gravações e listas de como foi o atendimento. Após análise, as ações corretivas foram adotadas.
- Os temas sensíveis são tratados com extrema urgência e cautela, sempre acompanhado pelos gestores da operação.

Acompanhamento de ações anteriores

Status de iniciativas reportadas em ciclos anteriores: andamento, conclusões e próximos passos.

- Houve uma entrega de melhoria sistêmica em abril de 2025. Com esta entrega concluímos o primeiro passo nas melhorias propostas no sistema da cobrança.

POUPANÇA

Adequação de contato da Ouvidoria

No segundo semestre de 2024 foi realizada a alteração do contato da Ouvidoria e inclusão do telefone de SAC no extrato de Poupança, o que gerou a diminuição de acionamentos realizados no canal incorreto.

Com a inclusão do contato SAC 0800 724 4420 e posterior a adequação do contato de Ouvidoria para o telefone 0800 646 4001 - da Ouvidoria do Banco Sicoob. Contato relacionado aos produtos do Banco Sicoob (como por exemplo Sipag, conta poupança, crédito consignado recurso Banco), houve o direcionamento dos atendimentos para o canal correto.

CRÉDITO CONSIGNADO

Análise de Reclamações

Após análise detalhada das reclamações recebidas no período foi constatado que, no momento, não é possível prever ou evitar a abertura de demandas via Ouvidoria.

Ações realizadas a partir do tratamento das reclamações

- Bonificação do seguro.
- **Disponibilização de documentos:** a cooperativa deve disponibilizar uma via ou cópia da CCB e da Autorização de Desconto em Folha (ADF) ao tomador, no momento da contratação do produto.
- **Tempo de resposta:** as demandas direcionadas foram respondidas dentro do prazo solicitado (até 5 dias).

Temas mais reclamados

Seguro prestamista

- Para as reclamações pertinentes ao seguro, na época da contratação das operações os clientes estavam cientes do seguro conforme documento assinado, manifestando ciência e de acordo quanto a adesão ao seguro (Proposta de adesão – Seguro prestamista).
- **Bonificação do seguro:** Conforme CCI 904/2024, todas as operações de crédito consignado, contratadas a partir do dia 01/07/2024, funding Banco Sicoob, são bonificadas pelo Banco (novos contratos e refinanciamento). Deste modo, as reclamações que recebemos são de operações formalizadas antes da data.

Solicitação da via do Contrato

- A cooperativa é responsável pela formalização do contrato e pela entrega de uma via ao cliente.
- Sempre que necessário, o cliente poderá procurar a cooperativa responsável pela formalização, munido de seus documentos, para solicitar cópias dos contratos.
- As demandas consideradas procedentes são classificadas nesta categoria, uma vez que os dados do reclamante coincidem com os registrados em nosso cadastro.

Fraude

- Para as operações com relato de fraude, toda a documentação no momento da contratação é analisada pela cooperativa.
- O Banco verifica a conformidade dos documentos antes do envio para averbação e sempre que há documentação suspeita ou irregularidade, a proposta é devolvida para verificação na cooperativa de origem.
- Caso seja identificada/confirmada a fraude, as tratativas são realizadas pela área de Prevenção à Fraudes.

PIX

Análise de Reclamações

Pix enviado indevidamente por erro de digitação

As tratativas para as demandas da Ouvidoria destinadas à área operacional são, em sua maioria, solicitações de estorno referente a Pix enviado indevidamente por erro de digitação, situação essa que não possui tratamento nos normativos do Bacen, visto ser o Pix uma modalidade de pagamento instantâneo.

Nesses casos o associado é orientado a fazer contato com a cooperativa para que ela faça contato com a Instituição Financeira destinatária para solicitar a devolução do recurso enviado indevidamente.

Pix enviado indevidamente para o Sicoob

São reclamações de cooperados que receberam Pix indevidamente ou clientes de outras instituições que enviaram de forma equivocada Pix para cooperativas do Sicoob.

Em ambos os casos os favorecidos que receberam os valores de maneira indevida possuem ou possuíam dívidas com a cooperativa e esta se apropria do valor para quitar/ abater a dívida. Devolvemos o caso para a Ouvidoria sugerindo que o assunto seja tratado pelo Jurídico, visto que, no nosso entendimento, trata-se de apropriação indébita.

Movimentações com suspeita de fraude

Referente as transações com características de movimentações fraudulentas, são tratadas pela área de Prevenção à Fraude.

Pix debitado da conta, mas não recebido pelo destinatário

Demandas que o associado reclama que enviou um Pix que foi debitado em sua conta e o destinatário não recebeu o crédito. **Resolução:** nessas situações, posteriormente o Pix é rejeitado e o crédito retorna para a conta, como estorno, entretanto o demandante não acompanha o extrato e não percebe que o valor foi regularizado. É anexada a cópia do comprovante rejeitado para orientação/resposta ao demandante.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Pagamento de Benefícios do INSS – Agibank

As principais reclamações estão relacionadas à parceria entre o banco Agibank e o Sicoob. Essa parceria permite que clientes do Agibank recebam seus benefícios do INSS diretamente em conta corrente, por meio do contrato vigente entre o INSS e o Sicoob.

Na análise das manifestações, percebe-se que a maioria das reclamações decorre do desconhecimento, por parte dos beneficiários e clientes do Agibank, sobre a participação do Sicoob no processo, o que gera estranhamento ao visualizarem a informação “Sicoob” no extrato de pagamento. Sendo o público majoritariamente acima de 65 anos, o atendimento exige uma abordagem mais cuidadosa e atenciosa.

Embora seja desafiador eliminar completamente as reclamações, considerando o expressivo volume de pagamentos realizados pelo Agibank, de aproximadamente 875 mil por mês, os índices registrados têm se mantido baixos, o que indica um cenário sob controle.

Ações de capacitação com seus colaboradores

Para mitigar esse problema, foi solicitado ao Agibank que promovesse ações de capacitação com seus colaboradores, com o objetivo de aprimorar a comunicação com os clientes e esclarecer a parceria entre as instituições.

Ajuste de nomenclatura

Foi realizado ajuste na nomenclatura dos postos de atendimento cadastrados no INSS, passando a incluir o nome “Agibank” para facilitar o entendimento por parte dos beneficiários.

Equipe de atendimento

Do ponto de vista operacional, foram alocados dois colaboradores dedicados ao acompanhamento das demandas, atuando desde o recebimento pelo canal até a resolução final, com o objetivo de garantir o menor tempo possível de tratamento.

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.

Resumo dos indicadores

No semestre analisado, observou-se a diminuição no número de reclamações de 10% em relação ao semestre anterior.

Origem dos Atendimentos

Ao analisarmos a origem das manifestações, pudemos identificar que na plataforma do Consumidor.Gov, registrou-se um crescimento de 59,3% (de 118 para 188), na qual apresentou mesmo comportamento do semestre anterior (crescimento). Observamos o mesmo crescimento nas reclamações originadas no RDR, crescimento de 67,3% (de 55 para 92), e pelo atendimento direto na Ouvidoria (0800 e web), com crescimento de 47,6% (de 315 para 465).

Situação das reclamações de RDR

Já em relação a evolução das demandas categorizadas como “Procedentes” pelo Banco Central, por meio do sistema RDR, uma demanda de Seguro Prestamista foi classificada como Regulada Procedente, e configurou no ranking do 2º trimestre de 2025.

Análise de procedência do Banco Central: O relato da demandante indica que não foi dada a opção de contratação das operações sem a inclusão de Seguro Prestamista - indícios de descumprimento de disposições do artigo 4º, incisos I e III, da Resolução CMN 4.949/2021.

Considerações da Ouvidoria: Após o registro do RDR, foi realizado cancelamento do Seguro Prestamista e estorno dos valores. Não houve evidência da possibilidade de contratação da operação de crédito sem o seguro.

Seguro Prestamista

Ao analisarmos os indicadores, identificamos que reclamações relacionadas ao produto Seguro Prestamista registrou um crescimento de 74,8% em relação ao semestre anterior (de 357 para 624), representando 83,8% das reclamações do primeiro semestre de 2025.

Proposições

Diante da prerrogativa da Ouvidoria em apresentar proposições em decorrência das manifestações recebidas, ainda que tenha sido observado aumento no volume de reclamações em que 83,8% referem-se ao tema “seguro prestamista”, recomendamos que neste semestre seja acompanhada a efetividade do alcance das proposições acompanhadas no 2º semestre de 2024.

Outras ações realizadas no período:

Treinamento Presencial | Crediminas

Realização de treinamento presencial com participação de mais de 200 representantes das cooperativas. Foram abordados os principais aspectos dos produtos Seguro Prestamista, Seguro Individual e Empresarial. Encerramos o encontro com orientações práticas sobre o fluxo de ouvidoria e medidas para prevenção de reclamações.

Reunião Pontual | Nova Central

Em alinhamento com a Nova Central, uma das principais demandantes em ouvidoria, tratamos do aprimoramento do fluxo de atendimento e da necessidade de maior clareza na abordagem comercial do Seguro Prestamista nas operações de crédito.

Além dessas iniciativas, em junho foi realizada reunião integrada entre as áreas de Ouvidoria e Atendimento, com o objetivo de alinhar o tratamento das informações conforme as novas diretrizes da SUSEP. Definimos que a área de Atendimento deverá gerar as informações das demais plataformas de reclamações, para unificarmos os dados a serem encaminhados ao órgão regulador.

Ouvidoria

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

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

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

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

*Ouvir com
atenção é o
primeiro passo
para transformar
a experiência do
cliente.*



INDICADORES NO SISBR ANALÍTICO

Acesso e manutenção das informações

Com o objetivo de melhorar o acesso aos indicadores da Ouvidoria, são disponibilizados no Sisbr Analítico relatórios detalhados com os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas às demandas do canal de Ouvidoria, bem como o Painel de Indicadores da Ouvidoria.

Durante o semestre foi realizada a manutenção e atualização mensal dos indicadores de Ouvidoria no Sisbr Analítico, garantindo a precisão e a confiabilidade dos dados. Esse processo envolve a revisão periódica dos dados e a validação das informações para refletir com fidelidade os indicadores de atendimento, permitindo uma análise assertiva e embasada.

O acesso a essas informações permite uma visualização clara e abrangente dos dados, facilitando a análise e a tomada de decisões pelas cooperativas.

Resultados da Pesquisa de Satisfação

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

Painel de Indicadores de Ouvidoria

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

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

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

PAINÉIS DA SUPERVISÃO AUXILIAR (PASA)

Supervisão Auxiliar

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

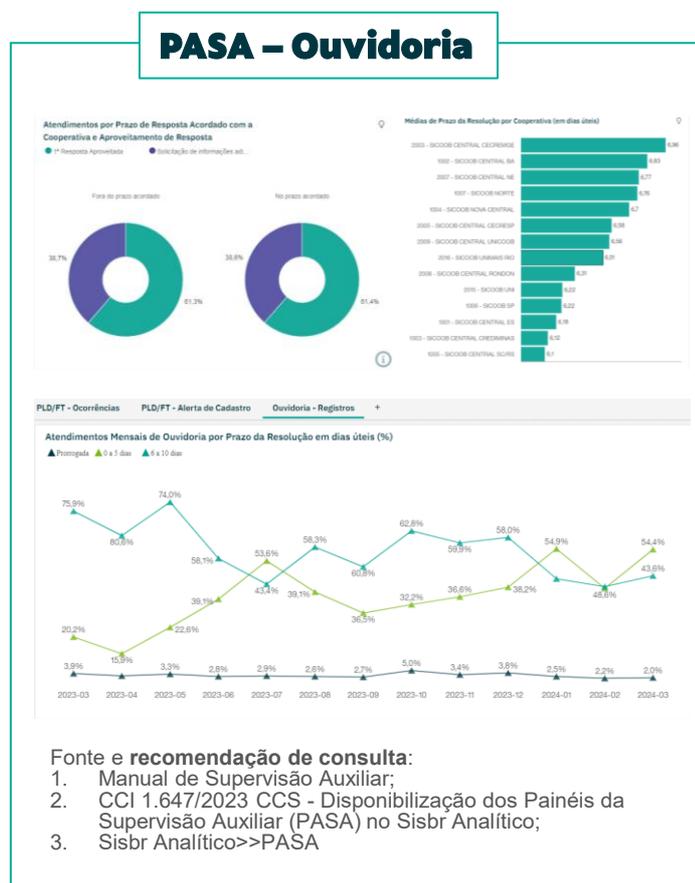
Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão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

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

Indicadores da Ouvidoria no PASA

É disponibilizado, nos Painéis da Supervisão Auxiliar (PASA), os indicadores de Ouvidoria relacionados aos registros de manifestações e produtividade das cooperativas. A Ouvidoria e Controles Internos colaboram de forma integrada na análise desses indicadores, garantindo que as informações fossem posteriormente disponibilizadas pelos Controles Internos de maneira precisa, oportuna e contínua.

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



OUVIDORIA NO PORTAL SICOOB

Página da Ouvidoria

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

Atendimento ao deficiente auditivo e de fala

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

Divulgação das informações sobre atividades da Ouvidoria

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

COMUNICAÇÕES DA OUVIDORIA

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

ACOMPANHAMENTO DO CONSUMIDOR.GOV

Melhoria do processo

Para o atendimento ao plano de ação “Aprimorar processos para conclusão dos atendimentos de Ouvidoria do canal consumidor.gov.br” foram adotadas ações para melhoria do processo. Foram realizadas reuniões com a equipe visando levantar as necessidades e identificar os pontos que requeriam adequações. Depois foram implementadas as adequações e as mudanças otimizaram a produtividade, facilitou os registros e eliminou retrabalhos. Descrevemos as principais adequações realizadas:

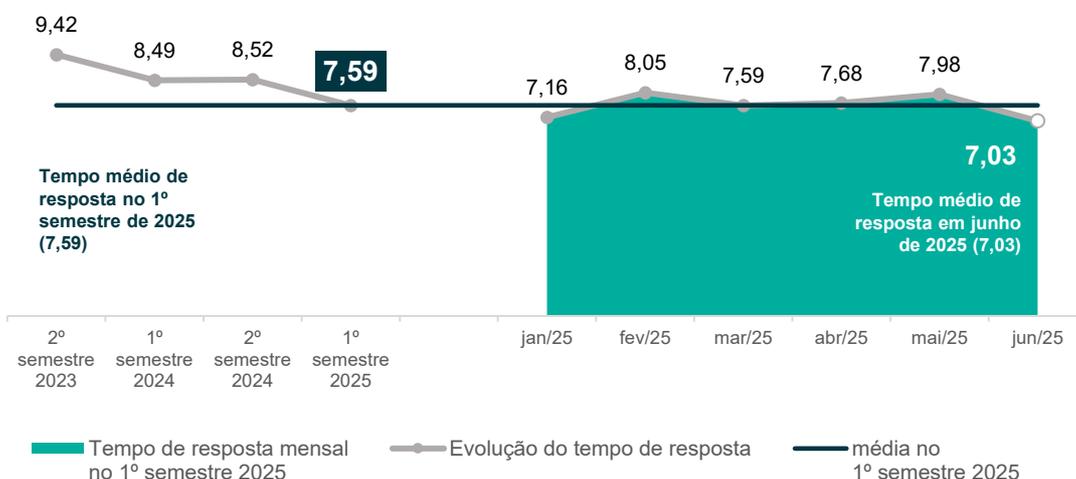
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento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

Resultado alcançado no tempo médio de resposta

Iniciamos a apuração com o resultado médio de 9,42 dias no segundo semestre de 2023. No ano de 2024, tivemos resultados médios de 8,49 no primeiro semestre e 8,52 no segundo semestre. **Evolução positiva:** no decorrer de 2025, podemos constatar a melhora do tempo médio de resposta apresentada no Consumidor.gov, com o resultado médio de 7,59 dias; e com o menor tempo de 7,03 alcançado em junho de 2025.

Evolução do tempo médio de resposta

período de apuração: de julho de 2023 a junho de 2025



7,59

tempo médio (dias) de resposta alcançado no 1º semestre de 2025

7,03

Melhor resultado alcançado (registrado em junho de 2025)

INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

Aproveitamento de resposta

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

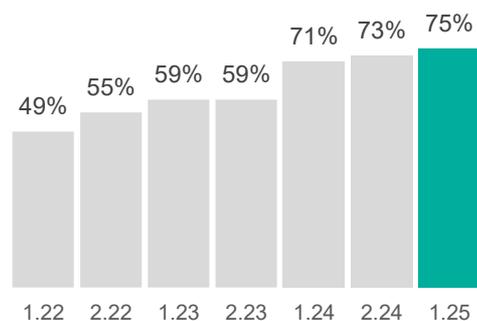
Evolução dos resultados

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

É possível observar a evolução do indicador a cada semestre, e no 1º semestre de 2025 o aproveitamento de resposta na Ouvidoria Sicoob foi de 75%.

Nesse semestre podemos destacar que 86% (12) das centrais alcançaram ou superaram o percentual de 70% no aproveitamento de resposta.

Evolução: Aproveitamento de resposta

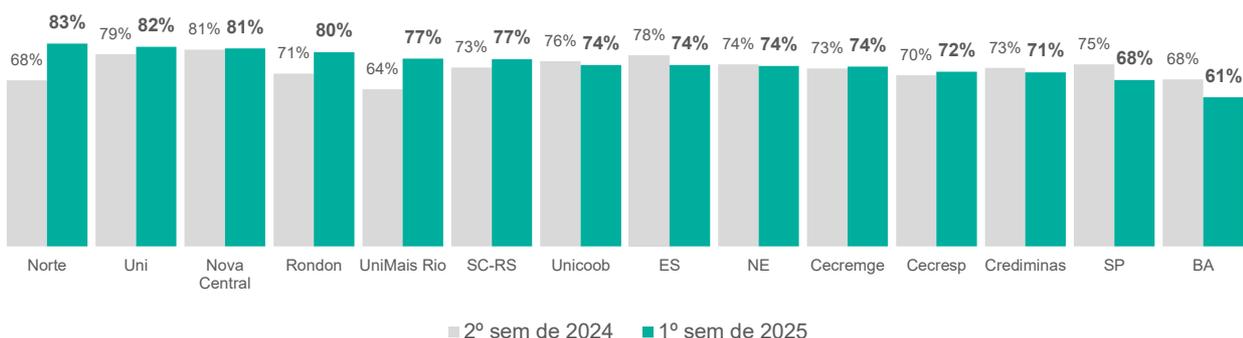


Ranking das Centrais

No gráfico abaixo acompanhamos a evolução nos resultados das cooperativas centrais com base no indicador de aproveitamento de resposta.

As centrais com melhores desempenhos apresentaram o índice de aproveitamento entre 80% e 83%. As centrais com os melhores desempenhos foram: 1007 - Norte (83%), 2015 – Uni (82%), 1004 – Nova Central (81%), 2008 - Rondon (80%).

Aproveitamento de resposta: comparativo entre semestres



ENCONTRO COM MONITORES

Continuidade da agenda de encontros com os monitores das Centrais aderentes ao componente de Ouvidoria - Com o objetivo de promover interação entre os monitores, bem como tratar de assuntos recorrentes e que auxiliam na melhoria dos processos.

Assuntos Abordados

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

- **Trilha de Aprendizagem:** acompanhamento dos indicadores nas cooperativas quanto à atribuição e conclusão da Trilha de Aprendizagem da Ouvidoria pelos agentes de apoio;
- **Indicadores de Produtividade:** acompanhamento dos indicadores de produtividade da Ouvidoria e das centrais – resultados de Tempo de Resposta e de Aproveitamento de Resposta;
- **Análise conjunta do relatório Gerencial de Ouvidoria de Abril:** apresentação do relatório de Ouvidoria com foco nos indicadores gerais e temas/assuntos mais reclamados;
- **Informações ao CA e apresentação dos planos de ação para o 1º semestre de 2025:** apresentação do quantitativo de ações recebidas no último semestre, apresentação as ações adotadas pelas cooperativas e chamamento para a elaboração de relatório de acompanhamento e planos de ação pelas cooperativas para o 1º semestre de 2025;

WEBINAR

Sicoob Agrocredi (3125)

No primeiro semestre de 2025, foi realizado um webinar específicos com os agentes e funcionários da cooperativa Sicoob Agrocredi, filiada à Central Crediminas, no qual foram abordados os seguintes assuntos:

- O que é importante – Saber dizer “não” e apresentar retorno tempestivo;
- Compromissos Institucionais – Teor das respostas;
- Indicadores – Atendimento primário, Produtividade, Temas e Assuntos;
- Pesquisa de satisfação – resultados, análise e melhoria dos indicadores;
- Classificação para encerramento das demandas;
- Análise e conceitos das procedências atribuídas pelo Banco Central nos registros de RDR;

Com esse alinhamento, a cooperativa pôde aprimorar seu conhecimento nos principais aspectos necessários para apresentar uma resposta conclusiva, embasada em dados comprováveis e nos critérios de classificação e encerramento.

TREINAMENTOS E REUNIÕES

Treinamento Coopera

O treinamento foi ministrado pelo time Coopera à equipe da Ouvidoria, sendo abordados como conteúdo a navegabilidade nos sistemas relacionados ao produto Coopera, algumas regras de negócio junto aos parceiros, bem como os prazos pré-estabelecidos ou a ausência de prazo para a execução de determinados procedimentos. Foi realizada uma abordagem geral e introdutória sobre o Coopera e sua utilização. Houve apresentação de material e abertura para perguntas.

Roda de Conversa

Treinamento ministrado pela equipe de gente do CCS à equipe da Ouvidoria, em formato de roda de conversa, abordando temas como proatividade, produtividade e elaboração de Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). A iniciativa teve como objetivo promover a reflexão sobre atitudes e comportamentos no ambiente de trabalho, incentivando o protagonismo na busca por melhores resultados e o planejamento de ações para o desenvolvimento profissional.

Reuniões e Alinhamentos

Equipe Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2025, foram conduzidos alinhamentos semanais com a equipe de Ouvidoria, com o objetivo de promover o nivelamento de conhecimento, padronizar abordagens e reforçar diretrizes para o tratamento adequado das manifestações. Esses encontros possibilitaram a atualização contínua sobre normas internas, legislações aplicáveis e boas práticas, além de oferecerem espaço para o esclarecimento de dúvidas e troca de experiências entre a equipe.

Os alinhamentos foram fundamentais para garantir maior consistência nas análises das respostas, preservando a qualidade, a imparcialidade e o foco na resolução efetiva das demandas. Como resultado, observou-se uma melhoria no fluxo de trabalho e na integração da equipe, contribuindo diretamente para o fortalecimento do papel da Ouvidoria como canal estratégico de escuta e aprimoramento institucional.

Reunião com Central

Foi realizada uma reunião com a equipe de monitores do Sicoob Central Rondon (2008) para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos processos e indicadores da Ouvidoria, que contribuiu para a melhoria contínua dos processos e da comunicação institucional. Foram alinhados o entendimento sobre os seguintes temas: métricas de medição do indicador de produtividade; embasamento normativo da Ouvidoria (Manual de Apoio à Ouvidoria); e o papel da Ouvidoria no acompanhamento das demandas.

INSTRUTORIA SISTÊMICA

Em continuidade a esses encontros, **foram ministradas duas aulas em junho, totalizando 4 horas de aula.** Na primeira turma, no dia 2/6, foram registradas 412 presenças, enquanto no segundo dia, 4/6, houve 331 registros de presença.

Para melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, foi sugerida aos inscritos a realização prévia das soluções educacionais listadas, todas disponíveis no módulo de Educação do Sistema de Gestão de Pessoas do Sicoob: **Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos, Ouvidoria para Agentes de Apoio e Mediação de conflitos aplicada à Ouvidoria**, com carga horária de 1h44, 1h e 1h05, respectivamente.

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 abordados.

As dúvidas levantadas durante a instrutoria foram sanadas com o uso do recurso de Q&A (question & answer) da ferramenta.

Temas abordados

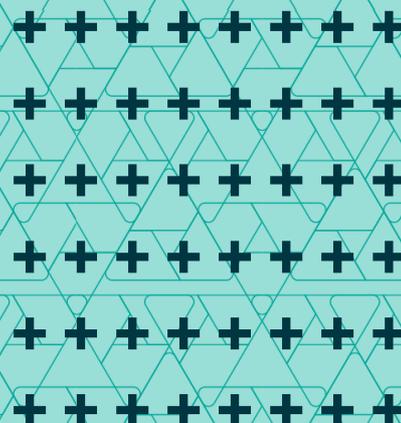
Aula 1

- Operacional da ferramenta;
- Gerenciamento de demandas;
- Estudos de caso: Temas de Adequação do pacote de tarifas, Acionamento MED (PIX), Cancelamento de seguro prestamista, Transferência de cota de consórcios;
- Critérios de classificação e análise de procedência de registros do RDR.

Aula 2

- Indicadores de produtividade: tempo de resposta e aproveitamento de resposta;
- Análise de dados: resultados consolidados, gerais de cooperativas e temas reclamados;
- Elaboração de plano de ação: primeiros passos, tipos de ações (imediatas x corretivas x preventivas), exemplo de ações desenvolvidas e sugestão de passo a passo, resultados alcançados, orientação para elaboração dos planos de ação pelas cooperativas.

*Ouvir com
atenção é o
primeiro passo
para transformar
a experiência do
cliente.*



TRILHA DE APRENDIZAGEM

Foi disponibilizada a trilha de aprendizagem Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio, que está disponível no catálogo público do módulo de aprendizagem do sistema de gestão de pessoas do Sicoob. A trilha é composta por seis cursos e uma avaliação, necessária para a conclusão e emissão do certificado.

Acompanhamento

(data-base: 30/6/2025)

Atribuição

Durante o semestre foi realizado o acompanhamento da atribuição da trilha de aprendizagem e, **ao final do período, a trilha estava atribuída a 88% desse público.**

Conclusão

Também foi realizado o acompanhamento da conclusão da trilha de aprendizagem e, **ao final do semestre, 71% desse público havia concluído a trilha.**

A trilha é considerada concluída após a realização e aprovação na avaliação final.

Ao lado, apresentamos o Ranking das centrais em relação ao percentual de conclusão da trilha entre os agentes de apoio de suas singulares e os monitores nas Centrais.

71%

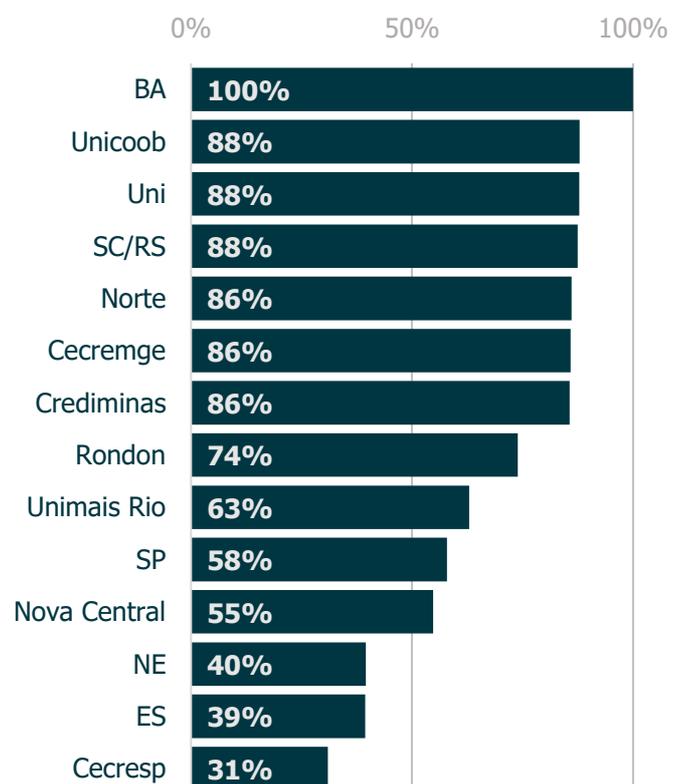
dos agentes e monitores das cooperativas **concluíram** a trilha de Ouvidoria

Cursos

1. 4 Minutos de Ética;
2. Pacto de Ética: uma visão geral;
3. Código de Defesa do Consumidor – CDC;
4. Mediação de conflitos aplicada à Ouvidoria;
5. Ouvidoria para Agentes de Apoio
6. Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos.

Avaliação da trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio.

Ranking de Conclusão



AÇÕES NAS COOPERATIVAS

Acompanhamento e Modelo de Relatório

No 1º semestre de 2025, foi dado seguimento ao acompanhamento das ações de melhoria adotadas nas cooperativas e foi conduzido um levantamento dos planos de ação desenvolvidos no âmbito das cooperativas centrais e singulares. Foi disponibilizado um modelo de documento para estimular as cooperativas a realizarem análises periódicas de indicadores e a promoverem e documentarem seus planos de ação.

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

Apresentação de planos de ação pelas cooperativas

Singulares

No final do primeiro semestre de 2025, **53% (170) das 322 cooperativas aderentes ao componente de Ouvidoria analisaram seus indicadores de Ouvidoria**. Dentre as 170 cooperativas que reportaram suas análises: 36% (62) informaram não ter identificado necessidade de adotar ações, enquanto 108 (64%) comunicaram sobre o andamento das ações em curso e/ou desenvolveram novos planos de ação. **No total, foram 204 novas ações registradas pelas cooperativas e 171 reportes sobre o andamento das ações de ciclos anteriores.**

Centrais

No decorrer do processo, contamos com a contribuição de 3 (21%) das 14 centrais que compõem o componente de Ouvidoria. Essas centrais elaboraram e comunicaram o andamento das ações já em curso, além de desenvolverem novas iniciativas: 1001 - Sicoob Central ES; 1005 - Sicoob Central SC/RS e 1007 - Sicoob Central Norte.

53%

das 322 cooperativas aderentes ao componente de Ouvidoria **analisaram seus indicadores de Ouvidoria (170 cooperativas)**

170 Cooperativas

36% não identificaram necessidade de adotar ações (62 cooperativas)

64% comunicaram sobre o andamento das ações em curso e/ou desenvolveram novos planos de ação (108 cooperativas)

A seguir, apresentamos o cenário das contribuições das cooperativas singulares, por central vinculada.

1001 – Sicoob Central ES

A central possui **6 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

0%

1002 – Sicoob Central BA

A central possui **10 singulares vinculadas** e **todas** apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 8 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3017 - Sicoob Coopere
- 3021 - Sicoob Costa do Descobrimento
- 3025 - Sicoob Sertão
- 3226 - Sicoob Crediconquista
- 3231 - Sicoob Extremo Sul
- 3237 - Sicoob Credcoop
- 3244 - Sicoob Norte Sul
- 3289 - Sicoob Coopemar
- 3292 - Sicoob Cred Executivo
- 3369 - Sicoob Coopec

1003 – Sicoob Central Crediminas

A central possui **69 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

0%

1004 – Sicoob Nova Central

A central possui **23 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

0%

1005 – Sicoob Central SC/RS

A central possui **37 singulares vinculadas** e **todas** apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 23 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3031 - Sicoob Credicanoinhas
- 3032 - Sicoob Credial SC
- 3033 - Sicoob Credirio
- 3034 - Sicoob Alto Vale
- 3035 - Sicoob Credinorte
- 3036 - Sicoob Creditaipu
- 3037 - Sicoob Vale do Vinho
- 3038 - Sicoob Vale dos Pinhais
- 3039 - Sicoob São Miguel
- 3066 - Sicoob Valcredi
- 3067 - Sicoob Crediauc SC
- 3068 - Sicoob Oestecredi SC
- 3069 - Sicoob Maxicredito/SC
- 3070 - Sicoob Credija
- 3071 - Sicoob Novos Campos
- 3072 - Sicoob Creditapiranga SC
- 3074 - Sicoob Credisulca
- 3075 - Sicoob/SC Credimoc
- 3076 - Sicoob Original
- 3078 - Sicoob Credivale SC
- 3080 - Sicoob Credicanoas
- 3081 - Sicoob Credicarú
- 3084 - Sicoob Crediplanalto
- 3087 - Sicoob Euro Vale
- 3088 - Sicoob Crediserra
- 3234 - Sicoob Credunião
- 3236 - Sicoob Crediarauçária
- 3242 - Sicoob Trentocredi
- 3249 - Sicoob Multicredi
- 3251 - Sicoob Credisserrana
- 3258 - Sicoob Credisc
- 3288 - Sicoob Transcredi
- 3305 - Creditran
- 3317 - Credpom
- 3326 - Sicoob Advocacia
- 3372 - Sicoob Cooperando
- 5166 - Sicoob Cruz Alta

1006 – Sicoob SP

A central possui **13 singulares vinculadas**, e **6 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

46%

Dentre os reportes, 2 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3183 - Sicoob Nosso
- 3190 - Credimota
- 3194 - Crediguaçu
- 3195 - Credicocapec
- 3206 - Coocrelivre
- 3319 - Credlider

1007 – Sicoob Central Norte

A central possui **7 singulares vinculadas** e não apresentaram reporte sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

0%**2003 – Sicoob Central Cececmge**

A central possui **52 singulares vinculadas**, e **50 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

96%

Dentre os reportes, 11 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3100 - Sicoob Credisucesso
- 3105 - Sicoob Credicapi
- 3133 - Sicoob Credipontal
- 3150 - Sicoob Credirural
- 3171 - Sicoob Sarom
- 3224 - Sicoob Creditril
- 3339 - Sicoob Credileite
- 4027 - Sicoob Credicom
- 4028 - Sicoob Cofal
- 4029 - Sicoob Arcomcredi
- 4030 - Sicoob Divicred
- 4033 - Sicoob Credicopa
- 4034 - Sicoob Ascicred
- 4036 - Sicoob Vale Do Aço
- 4071 - Sicoob AC Credi
- 4083 - Sicoob Cecref
- 4084 - Sicoob Cececmec
- 4086 - Sicoob Coopsef
- 4090 - Sicoob Coopjus
- 4092 - Sicoob Nossacoop
- 4097 - Sicoob Credesp
- 4101 - Sicoob Centro Oeste
- 4103 - Sicoob Credicenm
- 4104 - Sicoob Acicredi
- 4105 - Sicoob Cosmipa
- 4106 - Sicoob Cosemi
- 4108 - Sicoob Credimepi
- 4113 - Sicoob Lagoacred Gerais
- 4117 - Sicoob Credinova
- 4126 - Sicoob Paraisocred
- 4128 - Sicoob Copesita
- 4130 - Sicoob Credimed
- 4134 - Sicoob Credimontes
- 4141 - Sicoob Coopcredi
- 4143 - Sicoob Copermec
- 4149 - Sicoob Coopemata
- 4208 - Sicoob UFVCredi
- 4215 - Coopçoços
- 4236 - Sicoob Crediserv
- 4262 - Sicoob Coopemg
- 4264 - Sicoob Aracoop
- 4276 - Sicoob Jus-MP
- 4297 - Sicoob Coopercorreios
- 4312 - Sicoob Credipit
- 4329 - Sicoob Sudeste Mais
- 4346 - Sicoob Credileste
- 4427 - Sicoob Credialto
- 4452 - Sicoob Credjus
- 4486 - Credichapada
- 4487 - Sicoob Imob.vc

2005 – Sicoob Central Cecresp

A central possui **42 singulares vinculadas**, e **18 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

43%

Dentre os reportes, 10 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 4140 - Sicoob Credsaúde
- 4253 - Credirhodia
- 4277 - Sicoob Credimogiana
- 4321 - Sicoob 3 Colinas
- 4378 - Magiscred SP
- 4399 - Ouricred
- 4411 - Sicoob Cooperac
- 4432 - Sicoob Cred-Acilpa
- 4441 - Sicoob Acicred
- 4445 - Sicoob Cooperaso
- 4489 - Nossa Terra
- 4491 - Sicoob Coopernapi
- 4493 - COOPEREMB
- 4512 - Sicoob Usagro
- 4528 - Cooperjs
- 4539 - Eaton Valinhos
- 4543 - Sicoob Coopmond
- 4554 - Elgin

2007 – Sicoob Central NE

A central possui **11 singulares vinculadas**, e **todas apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 2 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3357 - Sicoob Ceará
- 3358 - Sicoob Centro Nordeste
- 3360 - Sicoob Leste
- 4180 - Sicoob Coopercret
- 4194 - Sicoob Potiguar
- 4293 - Sicoob Pernambuco
- 4353 - Sicoob Piauí
- 4436 - Centro Leste e Norte Maranhense
- 4437 - Sicoob Oeste Maranhense
- 4480 - Sicoob Paraíba
- 4618 - Sicoob Sul Maranhense

2008 – Sicoob Central Rondon

A central possui **11 singulares vinculadas**, e **todas apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

100%

Dentre os reportes, 1 cooperativa relatou não ter identificado necessidade de planos de ação

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

2009 – Sicoob Unicoob

A central possui **15 singulares vinculadas**, e **14 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

93%

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

2015 – Sicoob Uni

A central possui **17 singulares vinculadas**, e **11 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

65%

Dentre os reportes, 5 cooperativas relataram não ter identificado necessidade de planos de ação

- 3336 - Sicoob Credi Comigo
- 3350 - Sicoob Cooprem
- 3246 - Sicoob Credseguro
- 3299 - Sicoob Engecred/GO
- 4295 - Sicoob UniSP
- 4616 - Sicoob Uni Sul MS
- 4620 - Sicoob Unique Br
- 5004 - Sicoob UniCentro Br
- 5024 - Sicoob UniCentro Norte Br
- 5038 - Sicoob Uni Acre
- 5631 - Sicoob Uni Sudeste

2016 – Sicoob Unimais Rio

A central possui **12 singulares vinculadas**, e **5 apresentaram reporte** sobre análise de indicadores, acompanhamento ou elaboração de planos de ação no 1º semestre de 2025.

42%

- 4054 - Sicoob Coopjustiça
- 4327 - Sicoob Empresas RJ
- 4423 - Sicoob Crediacil
- 4446 - Sicoob Paulista
- 5122 - Sicoob UniMais Metropolitana

Planos de ação desenvolvidos pelas singulares

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

Dentre as 170 cooperativas que reportaram suas análises: 44% (75) comunicaram sobre as novas ações propostas. **No total, foram 204 novas ações registradas pelas cooperativas.**

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

44%

das 170 que reportaram suas análises **desenvolveram novas ações (75 cooperativas)**

Aproveitamento de resposta

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 59% (44) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao Aproveitamento de resposta.

Necessidades identificadas

1. Evitar a devolução das demandas com pedido para anexar documentos comprobatórios, complementação de resposta, e/ou aprovação de minuta.
2. Melhorar o índice de aproveitamento de resposta.
3. Atingir a meta de 75% no aproveitamento de resposta.
4. Identificar os pontos necessários para melhor resolução do conflito.
5. Melhoria na qualidade de resposta das áreas técnicas e de atendimento.
6. Melhorar no índice de aproveitamento de resposta com meta de 80 a 85%.

Ações propostas

1. Adequar as respostas postadas no canal de Ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, responder a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares.
2. Estudo junto à Central e CCS para entender quais demandas não tiveram aproveitamento de resposta, bem como quais critérios são considerados e quais ações podemos implementar para melhorar o aproveitamento, adequando as respostas postadas no canal de Ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, responder a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares.
3. Elaborar guia, com perguntas-chaves, de como responder às demandas e avaliar se a documentação apresentada é suficiente para finalizar a resposta.
4. Criar normativo interno com critérios para análise de registros em canais comunicação, incluindo medidas administrativas para os casos de descumprimento no processo de tratamento.
5. Orientação aos colaboradores envolvidos para elaboração da resposta ao manifestante, com informações mais detalhadas e documentos comprobatórios. E padronização e adequação, caso necessário, da formalização das respostas no canal de Ouvidoria.
6. Envolver as áreas internas e outros setores da cooperativa que sejam responsáveis pelo suporte, em demandas com necessidade de análise de caso e parecer técnico em tempo hábil.
7. Focar no tema da reclamação e disponibilizar documentação comprobatória do atendimento realizado.
8. Garantir que a minuta responda integralmente à reclamação, solicitando quando necessário documentos e registros de contato que fortaleçam a tratativa, incluindo essas informações nas ações adotadas. Além disso, buscar respostas antecipadas para permitir ajustes dentro do prazo, se necessário.
9. Melhorar a análise das demandas dos associados para contemplar na resposta todos os pontos mencionados na abertura, aprimorar a qualidade das informações no campo “ações tomadas” para gerar mais esclarecimentos aos agentes ouvidores, e ampliar o dossiê de evidências inseridas para facilitar o entendimento da demanda e atender futuras auditorias.
10. Revisar fluxos de elaboração das respostas e criar roteiro padrão com exemplos práticos para padronizar comunicação.

Tempo de Resposta

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 5% (4) desenvolveram planos de ação para melhorar o indicador de produtividade relacionado ao tempo de resposta.

Necessidades identificadas

1. Evitar que as respostas sejam fornecidas após o prazo estabelecido e evitar a prorrogação de prazos.
2. Diminuição do prazo de retorno e postagem no canal, objetivando melhoria de 20% no próximo semestre.
3. Encaminhar as respostas para central no menor prazo possível, respeitando o tempo máximo de 5 dias úteis.

Ações propostas

1. Treinamento de mais duas colaboradoras para auxiliar no atendimento às demandas recebidas na Ouvidoria.
2. Realizar o contato com o demandante para esclarecimentos sobre sua manifestação.
3. Agilizar as respostas postadas no canal de Ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, responder a todos os pontos apresentados na reclamação e incluir em ações tomadas as ações realizadas e informações complementares para minimizar a possibilidade de devolução retrabalhos e necessidades de maior prazo.
4. Direcionar a demanda recebida à área competente de forma ágil e correta, para que não haja atrasos no tempo de resposta, por meio da Plataforma Lecom, atentando-se aos prazos exigidos.

Capacitação e Melhoria Contínua

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 29% (22) desenvolveram planos de ação relacionados ao aperfeiçoamento, treinamentos e capacitações de agentes de apoio e demais funcionários nas cooperativas.

Necessidades identificadas

1. Aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de Ouvidoria.
2. Treinar novos colaboradores para tratamento das reclamações.
3. Capacitação dos colaboradores para transmitir informações seguras, precisas e eficazes aos cooperados sobre calendário aprovado e definido pelo CONAD acerca da devolução de quota-parte do capital social; como também sobre débito automático da conta corrente; entre outros fatores relacionados aos maiores índices de reclamações dos cooperados.
4. Melhor alinhamento da equipe no atendimento ao cooperado e capacitação dos mesmos.
5. Aprimorar preparo dos colaboradores para maior precisão e agilidade nas respostas.

Ações propostas

1. Concluir a Trilha de aprendizagem da Ouvidoria no Sicoob universidade.
2. Organizar treinamentos periódicos abordando prazos, qualidade da informação e postura no atendimento.
3. Participar das Instrutorias de aprendizagem da Ouvidoria.
4. Realizar análises dos portfólios de produtos e serviços, contratos e estatuto social da nossa cooperativa sem mantendo se atualizado.
5. Realizar capacitação específica com foco na experiência do cooperado e o impacto das manifestações.
6. Realizar reunião com os colabores e gerentes dos pontos de atendimento para treiná-los sobre a importância de repasse de informações fidedignas e com base no Estatuto Social para os cooperados acerca do resgate da quota-parte do capital social, bem como demais temas sobre operações de crédito (empréstimos, seguro prestamista, entre outros).
7. Realizar treinamentos periódicos sobre prazos, qualidade das informações e postura.
8. Treinamentos com alinhamento de informações e atendimento aos cooperados

Pesquisa de Satisfação

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 51% (38) desenvolveram planos de ação para melhorar os resultados da Pesquisa de Satisfação.

Necessidades identificadas

1. Aumentar a participação dos demandantes à Pesquisa de Satisfação, para que seja possível a mensuração do nível de satisfação com o atendimento do canal de Ouvidoria.
2. Melhorar a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela Ouvidoria”.
3. Manutenção da aderência média à pesquisa em 20% e nota de satisfação de 2,75.
4. Explicar para o reclamante da importância de responder a pesquisa de satisfação, informando que sua resposta da nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela Ouvidoria”, avaliara o trabalho da cooperativa junto a Ouvidoria.

Ações propostas

1. Realizar o contato com o reclamante para esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivar sua participação na pesquisa de satisfação. E avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório para as demandas em que o contato foi realizado.
2. Adotar a realização do contato com o reclamante para esclarecimentos sobre a manifestação e manter uma aproximação com a cooperativa.
3. Intensificar a comunicação e divulgação da pesquisa de satisfação reforçando sua importância para a melhoria dos serviços.
4. Fortalecer divulgação da pesquisa ao final do atendimento e avaliar envio de lembretes por WhatsApp/Ubots.
5. Criar uma mensagem padrão para enviar ao reclamante incentivando-o a responder a pesquisa de satisfação.
6. Reforçar na abertura dos chamados no sistema Lecom, para que os PA's solicitem aos demandantes que participem da pesquisa de satisfação ao final das tratativas das Ouvidorias.

Engajamento da Diretoria e Colaboradores

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 25% (19) desenvolveram planos de ação visando engajamento e envolvimento da diretoria da cooperativa com as demandas e processos da Ouvidoria..

Necessidades identificadas

1. Dar conhecimento e envolver a Diretoria em relação as demandas que são recepcionadas e tratadas, abordando os temas recorrentes no canal de Ouvidoria.
2. Manter a Diretoria ciente de casos sensíveis ou de repercussão.
3. Manter Diretoria ciente de manifestações delicadas, garantindo apoio estratégico e respaldo.
4. Sensibilização dos empregados da cooperativa para um melhor atendimento
5. Acompanhamento da diretoria e dos gerentes regionais nas demandas relacionadas à Ouvidoria, garantindo alinhamento e pronta atuação.
6. Atuação conjunta do Diretor de Negócios com a Superintendência Comercial na implementação de ações efetivas para melhoria no atendimento aos cooperados (principalmente com retorno a demandas dos cooperados) com o objetivo de evitar que seja acionado o canal de reclamações para atendimento de demandas de nossa responsabilidade..

Ações propostas

1. Acompanhar mensalmente os indicadores de Ouvidoria disponibilizados no Painel da Supervisão Auxiliar - PASA.
2. Disponibilização trimestral dos registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da Ouvidoria no Sisbr Analítico.
3. Disponibilizar mensalmente os registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da Ouvidoria no Sisbr Analítico, e/ou no sistema de Ouvidoria, e apresentar as ações adotadas às manifestações recebidas.
4. Sensibilizar os empregados da cooperativa sobre a atuação da Ouvidoria;
5. Manter a comunicação e disponibilização de informações já realizadas pela cooperativa com a Diretoria.
6. Incluir Diretoria em cópia nos e-mails de tratativas delicadas, alinhando previamente quando necessário.
7. Manter Diretoria ciente de manifestações delicadas, garantindo apoio estratégico e respaldo.
8. Apresentar as ações adotadas às manifestações recebidas.
9. Promover ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de Ouvidoria.
10. Disponibilizar o relatório de planos de ação, que servirá como subsídio para a tomada de decisões e promoção da excelência no atendimento aos nossos cooperados.
11. Orientar aos colaboradores da importância do bom atendimento, assim como promover ações internas, com treinamentos sobre atendimento ao cooperado com o compromisso com a qualidade e tempestividade no atendimento dos cooperados, em todos os canais, sendo primários ou através das demandas de Ouvidoria.
12. Reenviar ao longo do ano artes sobre ocorrências de Ouvidoria, para o conhecimento dos colaboradores e com isso evitar novas aberturas de reclamação no sistema de Ouvidoria.

Análise Geral de Indicadores

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 8% (6) desenvolveram planos de ação relacionado ao acompanhamento de indicadores, necessidade de elaboração de relatórios e adoção de ações para outros temas recorrentes.

Necessidades identificadas

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

Monitoramento

1. Garantir que o associado assinou e consentiu com a adesão do prestamista na CCB
2. Intensificar a tempestividade nos retornos dos canais de atendimento.
3. Avaliação dos registros recebidos para mitigação de reincidências

Recomendação para Ouvidoria

1. Identificar melhor as dúvidas dos cooperados/clientes, para registrar na demanda da Ouvidoria e tratamento da singular.
2. Validação na identificação da cooperativa reclamada, de modo evitar envios de reclamações de outras cooperativas.

Ações propostas

1. Permanecer com monitoramentos e avaliações, a fim de acompanhar a tempestividade das respostas ao cidadão com resposta conclusiva adequada e /ou dirimir fragilidades.

Monitoramento:

1. Realizar mensalmente, teste de conformidade para atestar a assinatura segregada da cédula de crédito bancário da proposta de adesão ao seguro prestamista.
2. Realizar mensalmente, teste dos canais de atendimento dos PAs da Cooperativa (E-mail, linhas telefônicas e contato whatsapp), a fim de atestar que todos os canais de atendimento oferecem retorno tempestivo às requisições demandadas pelos associados.
3. Promover ações internas para a melhoria dos fluxos de atendimento de demandas dos cooperados e campanhas para motivação ao compromisso com a qualidade e tempestividade das respostas aos cooperados, tanto nos canais primários como nas demandas de Ouvidoria.

Recomendação para Ouvidoria

1. Especificar junto aos cooperados as demandas e reclamações.
2. Orientar ao Componente Organizacional de Ouvidoria Único que identifique corretamente a qual cooperativa pertence o reclamante.

Temas e assuntos reclamados

Dentre as 75 cooperativas que comunicaram sobre as novas ações propostas, 43% (32) desenvolveram planos de ação relacionado ao produto ou serviço que foi reclamado dentro dos assuntos abordados em suas manifestações.

A seguir apresentaremos um retorno das necessidades identificadas e ações propostas para as reclamações que abordaram os temas e assuntos sobre: Atendimento, Operações de Crédito, Conta Corrente, Cotas Partes, Prevenção, Seguradora, Relação Contratual, Associação Digital, Cartão de Crédito, Cheques e Pix.

Atendimento

Necessidades Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil, com clareza e prezando pela qualidade da comunicação.
2. Elevar cordialidade, empatia e segurança no atendimento.
3. Identificar os problemas relacionados à área de atendimento de forma ágil, para as tratativas necessárias, evitando registros de Ouvidoria sobre o tema.
4. Promover a conscientização e o alinhamento com os Gerentes das agências, de forma a gerar melhora na qualidade do atendimento ao associado e com o objetivo de reduzir as reclamações relacionadas ao tema 'Atendimento'.
5. Padronizar e qualificar o atendimento prestado pelas agências, garantindo agilidade, consistência nas informações e excelência na comunicação com o cooperado.
6. Aprimorar a qualidade da comunicação com os cooperados, adotando práticas que previnam o surgimento de reclamações
7. Melhoria nos processos de atendimento telefônico e via whatsapp prestado ao cooperado, prezando pela qualidade da informação e atendimento ágil.

Ações propostas

1. Ter canal direto de comunicação com o responsável pela conta na cooperativa.
2. Estabelecer um canal direto de comunicação entre o cooperado e o responsável por sua conta na cooperativa, por meio do sistema Ubots, reforçando o compromisso institucional com o projeto “Cooperado em Foco”.
3. Identificar/mapear principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos à capacitação dos colaboradores da cooperativa., tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma educacional, instrutoria, Webinar etc.
4. Fornecer canais que tenha atendimento imediato ou com maior agilidade, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
5. Disponibilizar um canal de atendimento imediato, que permita ao cooperado expor suas necessidades e solicitar produtos e serviços, com suporte de colaboradores devidamente capacitados e com conhecimento técnico adequado.
6. Orientar agências para reforçar checagem prévia e canal primário.
7. Monitoramento do tempo de resposta no principal canal de comunicação oficial da Cooperativa, a Ubots.
8. Realização do curso na Trilha: Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio - Participação obrigatória de todos os envolvidos com “atendimentos aos Cooperados.
9. Informar a todos os cooperados – novos e antigos, o canal de atendimento oficial da cooperativa, a fim de que todos tenham um atendimento adequado e ágil.
10. Recomendar curso de boas práticas da Universidade Corporativa Sicoob.
11. Manter os contatos da cooperativa atualizados.
12. Aumentar a divulgação de canais de atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado e de forma direta.
13. Promover junto a superintendência regional e departamento de estratégia e negócios, a capacitação e o reforço do engajamento necessários aos colaboradores responsáveis pelo atendimento, a fim de primar por um atendimento de qualidade e solução adequada as demandas dos cooperados.
14. Disponibilizar aos cooperados no ato de abertura da conta os telefones e contatos disponíveis do gerente da conta e agência.
15. Divulgar nas redes sociais os canais de atendimento disponíveis e contatos das agências.

16. Realizar a manutenção no site e redes sociais da Cooperativa incluindo as formas e horário de atendimento de cada unidade desta singular.
17. Realizar um atendimento claro e conciso ao passar as informações e regras da Cooperativa ao cooperado.
18. Implantação de Pesquisa de Satisfação através de URA telefônica voltada ao pós-venda, para escuta ao cooperado após aquisição de produtos e serviços comercializados pela cooperativa.
19. Fornecimento de número de protocolo ao cooperado após atendimento recebido através do telefone.
20. Promover a orientação dos colaboradores responsáveis pelo atendimento na cooperativa, quanto a importância da qualidade no atendimento, retorno das demandas aos cooperados e realização de atendimentos efetivos em primeiro contato.
21. Acrescentar novas opções no Menu do WhatsApp com o objetivo de facilitar a comunicação e agilidade no atendimento ao cooperado.
22. Criar uma página com instruções de atendimento, respostas padronizadas ao cooperado, scripts de apoio, página de produtos e script de vendas. Manter reforço contínuo com pílulas do conhecimento para apoiar a agência no atendimento.
23. Aumento do quadro de colaboradores nas agências, para viabilizar a quantidade de carteiras, e conseqüentemente um melhor direcionamento das demandas dos associados.
24. Disponibilização de QR Code nas dependências da cooperativa, e de forma digital, possibilitando avaliação pelo cooperado a cada atendimento realizado. O relatório contendo as avaliações será acompanhado pela Gerente de PA diariamente, e analisado no intuito de identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.
25. Enviar a relação dos contatos disponíveis na Cooperativa para atendimento ao Associado. Essa relação deverá ser enviada a toda a base de Cooperados do Sicoob Centro Nordeste. O objetivo é facilitar o acesso às informações, possibilitar o registro de solicitações (produtos, serviços ou outras demandas) e garantir um atendimento ágil e qualificado, realizado por colaboradores com o conhecimento técnico necessário.
26. Promover ações internas (Teams) de conscientização e alinhamento, voltadas ao compartilhamento de informações essenciais sobre os canais de comunicação, especialmente aquelas relacionadas ao atendimento aos cooperados. Com o objetivo de conscientizar aos colaboradores, reforçando a importância da melhoria contínua nos atendimentos, de modo a garantir que o associado se sinta devidamente assistido pela Instituição.
27. Apresentado o Memo – Riscos 004/2015 à área de Marketing e Relacionamento ao cooperado para adoção de ações visando a redução das ocorrências - ações apresentadas: (1) Ampliar a visibilidade dos canais de atendimento e reduzir as reclamações por dificuldade de contato, com envio de material informativo com os canais disponíveis e seus respectivos horários de atendimento (Canais: Instagram (feed e stories), SMS e e-mail marketing; Telefones Fixos das Agências). Com o objetivo de garantir o pleno funcionamento dos telefones das agências. (2) Realização de testes ativos nas linhas, verificação de funcionamento, qualidade do áudio e abertura de chamados para correções, quando necessário - Comunicação na Abertura de Contas Digitais. Com o objetivo de reduzir a insatisfação com a Agência Digital e melhorar a clareza do processo de abertura de contas. (3) Contato diário com novos cooperados, realizado pela equipe da Agência Digital, para dar boas-vindas, solicitar atualização cadastral e apresentar os canais de atendimento disponíveis.

Operações de crédito

Necessidades Identificadas

1. Melhoria no processo de comunicação aos cooperados referente às solicitações de análise de crédito.
2. Agilidade nos atendimentos: às propostas de crédito; clareza nas informações sobre as linhas disponíveis; retorno tempestivo das propostas de crédito, informando sua aprovação, ou recusa, pela cooperativa.
3. Agilidade no retorno das propostas de liberação de crédito sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.
4. Agilidade no retorno dos casos que estão em cobrança judicial, e documentos comprobatórios.
5. Melhoria da qualidade no atendimento ao cooperado, com maiores detalhamentos das informações e esclarecimentos sobre o fluxo de concessão.
6. Orientar os demandantes a respeito das regras de Inclusão/Exclusão (SPC/Serasa), com foco nos prazos de atualização da base e regras de registro de históricos junto aos órgãos.
7. Possibilitar que o cooperado tenha acesso a opções de parcelamento de operações inadimplentes..

Ações propostas

1. Padronização de mensagens informativas sobre indeferimento de propostas de crédito aos associados.
2. Disparo de mensagem sobre conclusão de liberação de crédito e agradecimento aos associados.
3. Apresentar ao associado opções para quitação/reparcelamento, baseados em sua nova realidade financeira, com taxas diferenciadas e prazos alongados, respeitando a viabilidade negocial e as políticas da Cooperativa.
4. Disponibilizar de forma clara as condições para a liberação de crédito, adequando o tempo de análise com processos mais ágeis e simplificados para atualização cadastral, análise e liberação. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.
5. Disponibilizar de forma clara, ao final de uma negociação e renegociação, o funcionamento dos procedimentos de inclusão e exclusão de registros junto ao SPC/Serasa, e os prazos para atualização da base.
6. Disponibilizar melhores condições de renegociação de dívidas, maior celeridade no processo. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado.
7. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes da repactuação de crédito, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo, assim como a régua de cobrança estabelecida pela Cooperativa.
8. Reforço/orientação para os escritórios de advocacia para retorno mais ágeis com as comprovações necessárias para resposta

Conta Corrente

Necessidades Identificadas:

1. Agilidade no retorno das informações e esclarecimentos sobre impeditivos de encerramento de conta corrente.
2. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas a sua conta corrente no momento da abertura e do encerramento da conta. Após o encerramento da conta, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.

3. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas ao processo de encerramento de conta e de suas quotas partes no momento da abertura da conta.
4. Possibilitar que o cooperado tenha auxílio sobre todas as informações relacionadas a conta corrente, taxas, cobranças e demais serviços de forma clara e prezando pela qualidade da comunicação.
5. Agilidade nas tratativas de solicitação de encerramento de conta corrente.

Ações propostas

1. Fornecer capacitação para equipe de atendimento, no intuito de auxiliar e sanar todas as dúvidas dos cooperados quando solicitadas.
2. Identificar principais dificuldades relacionadas com a conta corrente que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados, tais como: trilhas de aprendizagens já existentes na plataforma
3. educacional, instrutoria, treinamentos, webinars etc
4. Enviar em forma de “dica”, material explicativo sobre o correto processo de encerramento de contas correntes aos colaboradores dos PA's.
5. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.
6. Disponibilizar melhores condições de informações para cooperado esclarecendo dúvidas, divulgar o pedido de encerramento via APP, treinar os colaboradores quanto aos prazos de encerramento de conta e tratamentos dos impedimentos ao encerramento.
7. Apresentado o Memo – Riscos 004/2015 à Área de Processos de Crédito para que sejam tomadas as devidas ações visando a redução dessas ocorrências. - ações apresentadas: (1) realizar reuniões/treinamentos voltados ao tema, com o objetivo de capacitar as equipes das agências, aprimorar a compreensão dos procedimentos e melhorar o atendimento aos cooperados. O agente de Ouvidoria, está acompanhando mensalmente nesse primeiro semestre já ocorreu 3 treinamentos e vão continuar nesse próximo semestre. (2) A área de processos de crédito deu início em um projeto de melhoria nos processos de demissão de cooperados via aplicativo Sicoob. Neste processo criaram um RPA (robot process automation) para executar o processo operacional dando agilidade à equipe para tratar as demandas. (3) Também construímos um painel de acompanhamento das demandas de encerramento de contas solicitadas via APP para as equipes das agências terem acesso e fazer os
8. tratamentos necessários para o encerramento da conta ou retenção do cooperado.
9. Apresentado o Memo – Riscos 005/2015 à Área de Recuperação de crédito e Jurídico de crédito para que sejam tomadas as devidas ações visando a redução dessas ocorrências. - ações apresentadas: (1) Referente ao tema Exclusão no SPC/Serasa. Foi implementado um novo fluxo com os escritórios responsáveis para agilizar a remoção de negativação de cooperados após o pagamento da entrada da renegociação. O objetivo é garantir a remoção rápida e eficaz das anotações negativas, minimizando os impactos para o cooperado.

Cotas Partes

Necessidades Identificadas

1. Comunicar melhor os regulamentos das cotas de capital.
2. Maior transparência e alinhamento de informações atualizadas ao associado referente às solicitações de encerramento de conta corrente e resgate de capital social.
3. Garantir que o cooperado receba informações claras sobre suas quotas-partes no momento da abertura da conta, bem como orientações adequadas sobre prazos, procedimentos legais e formas de acompanhamento da devolução após o encerramento da conta.
4. No encerramento da conta, deverá reforçar os prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução, conforme Estatuto Social.
5. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas quotas partes no momento da abertura da conta. Após o encerramento da conta, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.
6. Possibilitar que o cooperado tenha acesso as informações relacionadas as suas quotas partes no momento da abertura da conta. Após o encerramento da conta, informar prazos, procedimentos legais e forma de acompanhamento da devolução.

Ações propostas

1. Envio de mensagem aos cooperados desligados, agradecendo o tempo de relacionamento e o fornecimento de informações do Estatuto Social.
2. Envio de mensagens de boas-vindas aos novos associados, contendo orientações quanto às diretrizes de nosso Estatuto Social.
3. Elaboração de planilha para consulta de solicitações de encerramento de conta corrente e resgates parciais de capital, para alinhamento das áreas envolvidas e acompanhamento dos pedidos realizados.
4. Realizar uma instrutoria com os colaboradores das agências, abordando: conceitos do capital social, processo de devolução, principais motivos de reclamação, dúvidas recorrentes dos cooperados e boas práticas de comunicação no atendimento.
5. Maior transparência e fornecimento de informações ao associado sobre detalhes de encerramento de conta corrente, inclusive de impedimentos existentes e as particularidades do processo de devolução de capital, baseados na fundamentação legal prevista no Estatuto Social da cooperativa.
6. Pílulas informativas.

Prevenção

Necessidades Identificadas

1. Agilidade no retorno das informações e esclarecimentos sobre acionamento do MED.
2. Tornar o cooperado ciente dos golpes e fraudes mais utilizados no mercado.

Ações propostas

1. Disparar de maneira periódica informativos sobre os golpes e fraudes mais aplicados no mercado financeira, de modo a tornar o cooperado mais informado e menos propenso a ser vítima de um possível estelionato. As publicações deverão ser feitas via redes sociais, e-mail e site da Cooperativa.
2. Orientar os colaboradores a direcionar os cooperados a acionar SAC via 0800, assuntos relacionados a fraude e golpe, criar um fluxo de processos para acompanhamento dos acionamentos do MED.

Seguradora

Necessidades Identificadas

1. Clareza nas condições para o cancelamento do seguro prestamista e agilidade no retorno da solicitação de cancelamento, sendo necessário apresentar, no atendimento ao cooperado, informações e esclarecimentos sobre algum impeditivo no processo.
2. Reduzir cancelamentos indevidos e evitar processos por terceiros sem autorização.

Ações propostas

1. Adotar protocolo de confirmação para cancelamentos, garantindo autorização direta do cooperado.
2. Disponibilizar de forma clara as condições para o cancelamento do seguro prestamista e adequar o tempo de análise do pedido de cancelamento, com processos mais ágeis para a efetivação do cancelamento. Promover meios para que ocorra entendimento por parte do cooperado (e partes envolvidas) durante todo o processo.

Relação Contratual

Necessidades Identificadas

1. Alinhar o fluxo de atendimento às solicitações de cópia contratual, reforçando ao cooperado a obrigatoriedade do envio de ofício formal para esse tipo de demanda, evitando o uso da Ouvidoria como canal inicial para pedidos administrativos já normatizados, garantindo a correta utilização dos canais de atendimento e preservando a função da Ouvidoria como instância recursal.

Ações propostas

1. O setor jurídico encaminhará um e-mail com orientações aos colaboradores, reforçando as diretrizes específicas para as áreas de atendimento. Além disso, será disponibilizado um cartaz informativo para que as agências possam fixá-lo nos murais de avisos.

Associação Digital

Necessidades Identificadas

1. Possibilitar que o cooperado tenha acesso aos canais de atendimento da cooperativa de forma ágil e prezando pela qualidade da comunicação.

Ações propostas

1. Fornecer um canal de atendimento imediato, possibilitando ao cooperado expor necessidades e solicitar produtos e serviços, sempre com atuação dos empregados que possuem conhecimento apropriado.
2. Identificar principais dificuldades relacionadas a produtos/serviços que necessitem de reforço educacional, oferecendo treinamentos específicos aos empregados da cooperativa.

Cartão de Crédito

Necessidades Identificadas

1. Reduzir reclamações de contratação, cancelamento ou bloqueio.

Ações propostas

1. Revisar fluxos de comunicação, garantir aviso prévio ao cooperado e reforçar orientação para atendimento claro.

Cheques

Necessidades Identificadas

1. Esclarecer ao cooperado o prazo legal de atualização do CCF após baixa do registro via compensação de cheques.

Ações propostas

1. A controladoria enviará um e-mail aos colaboradores orientando que, no momento da baixa do cheque, informem ao cooperado sobre o prazo de até 5 dias úteis para a efetiva exclusão do nome no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), conforme as diretrizes do Banco Central. As informações também serão divulgadas nas redes sociais da cooperativa, ampliando o alcance da comunicação.

Pix

Necessidades Identificadas

1. Direcionar corretamente os cooperados para o SAC (0800 724 4420 -opção 5).

Ações propostas

1. A controladoria encaminhará um e-mail aos colaboradores orientando que informem aos associados, em casos de fraude ou golpe, a utilização exclusiva do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), por meio do número 0800 724 4420. As informações também serão divulgadas nas redes sociais da cooperativa, com o objetivo de ampliar o alcance da comunicação e reforçar a importância do canal oficial.

Planos de ação desenvolvidos pelas centrais

Aproveitamento de resposta

Necessidades Identificadas

1. Evitar a devolução das demandas para complementação de resposta e/ou aprovação de minuta.

Ações propostas

1. Orientar as filiadas quanto as respostas postadas no canal de Ouvidoria de acordo com a formalização e estrutura adequada para o canal, respondendo a todos os pontos apresentados na reclamação, bem como quaisquer outros assuntos (consulta, dúvida, elogio, outro), incluindo em ações tomadas as ações realizadas, bem como informações complementares.

Capacitação e Melhoria Contínua

Necessidades Identificadas

1. Aprimorar o conhecimento relacionado aos processos de Ouvidoria.

Ações propostas

1. Instruir as filiadas concluírem a trilha de aprendizagem da Ouvidoria.

Engajamento com a Diretoria/Colaboradores

Necessidades Identificadas

1. Envolver as diretorias das filiadas, apresentando-lhes as demandas que são recepcionadas e tratadas no SOS.

Ações propostas

1. Disponibilização mensal dos registros das manifestações à diretoria, por meio de relatório elaborado a partir dos dados da Ouvidoria no SISBR analítico e PASA, destacando os temas mais apontados e relevantes.

Pesquisa da Satisfação

Necessidades Identificadas

1. orientar as filiadas a melhorarem a nota de avaliação nos quesitos “Satisfação com a solução apresentada” e “Qualidade no Atendimento prestado pela Ouvidoria.

Ações propostas

1. Orientar as filiadas entrar em contato com os reclamantes para maiores esclarecimentos sobre sua manifestação e incentivá-lo a responder à pesquisa de satisfação, o que será de grande importância para a melhora das notas de satisfação. Também salientar sobre a relevância da filiada avaliar se o resultado da pesquisa de satisfação foi satisfatório em relação as demandas em que o contato foi realizado.

Tempo de resposta

Necessidades Identificadas

1. Evitar que as respostas sejam fornecidas após o prazo estabelecido.

Ações propostas

1. Acompanhamento regular: O responsável da UAD acompanhará as demandas regularmente, para evitar que fiquem paradas na “fila” de processos, sem ter algum tratamento inicial.
2. Contato Imediato com o Gerente: Ao receber uma nova demanda, o gerente responsável pela agência do reclamante será contatado imediatamente para aquisição de informações complementares, se necessário.
3. Estabelecimento de Prazo Interno: Será definido um prazo interno de 3 dias úteis para a coleta de informações complementares.

Tema de Reclamações

Necessidades Identificadas

1. Conhecer as reclamações registradas no SOS como um todo, verificando as mais recorrentes.

Ações propostas

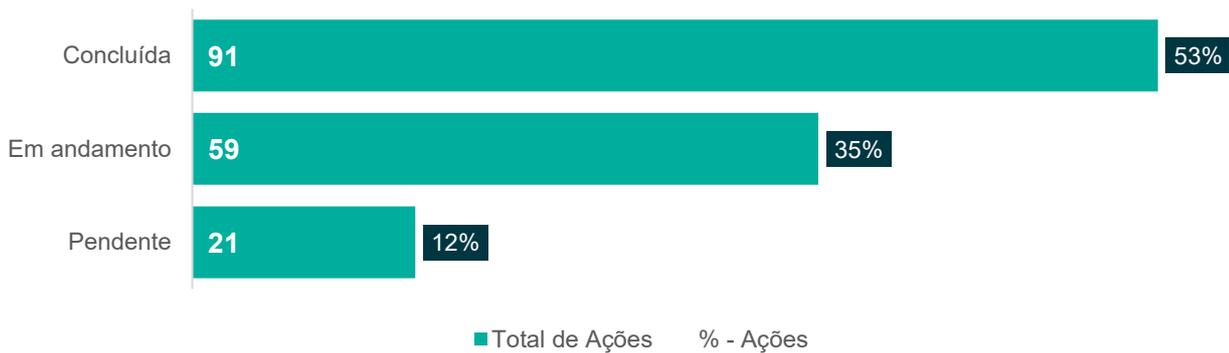
1. Instruir as filiadas a mapear as reclamações recebidas, trabalhando no sentido de evitar os registros mais repetitivos.

Follow Up das ações do 2º semestre de 2024

Dentre as 170 cooperativas que reportaram suas análises: 38% (64) apresentaram o acompanhamento de ações propostas no 2º semestre de 2024, categorizadas conforme o status de concluída, em andamento e pendente. **No total, foram 171 reportes das ações desenvolvidas em ciclos anteriores.**

Esse acompanhamento permite uma visão geral do progresso e direciona esforços para o cumprimento das metas estabelecidas.

Quadro Resumo do Status das Ações



Detalhamento do Status x Ações



Considerações finais

O Componente Organizacional de Ouvidoria Sicoob encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

1. **Relatórios mensais:** Pesquisa de satisfação contendo eventuais discordâncias por parte dos reclamantes.
2. **Relatórios trimestrais:** Consolidado de pesquisa de satisfação - Estatístico e analítico.
3. **Relatórios semestrais:** Consolidado de pesquisa de satisfação e Atividades da Ouvidoria.

