

Relatório do Diretor



1

20
25

Atividades da
Ouvidoria Sicoob

índice

1 - Contexto histórico

04

2 - Eficácia e Qualidade

06

3 - Pesquisa de Satisfação

13

4 - Eventos e ações da Ouvidoria

16

5 - Critérios de classificação das reclamações

44

6 - Sicoob

46

7 - Banco Sicoob e Sicoob DTVM

52

8 - Sicoob Seguradora

58

9 - Sicoob Administradora de Consórcios

63

10 - Parecer da Auditoria

69

11 - Considerações finais

70

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

As normas publicadas pelos órgãos reguladores¹ dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e definem que o diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. O relatório deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Na forma definida na regulamentação, disponibilizo neste documento as informações consolidadas sobre o Componente Único de Ouvidoria do Sicoob, referentes ao primeiro semestre de 2025.

Finalizando, agradeço 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

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

contexto histórico

A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

2010

Em 2010, o Conselho Monetário Nacional permitiu que as cooperativas de crédito compartilhassem a mesma estrutura de Ouvidoria, a exemplo do que já era permitido nos conglomerados financeiros.

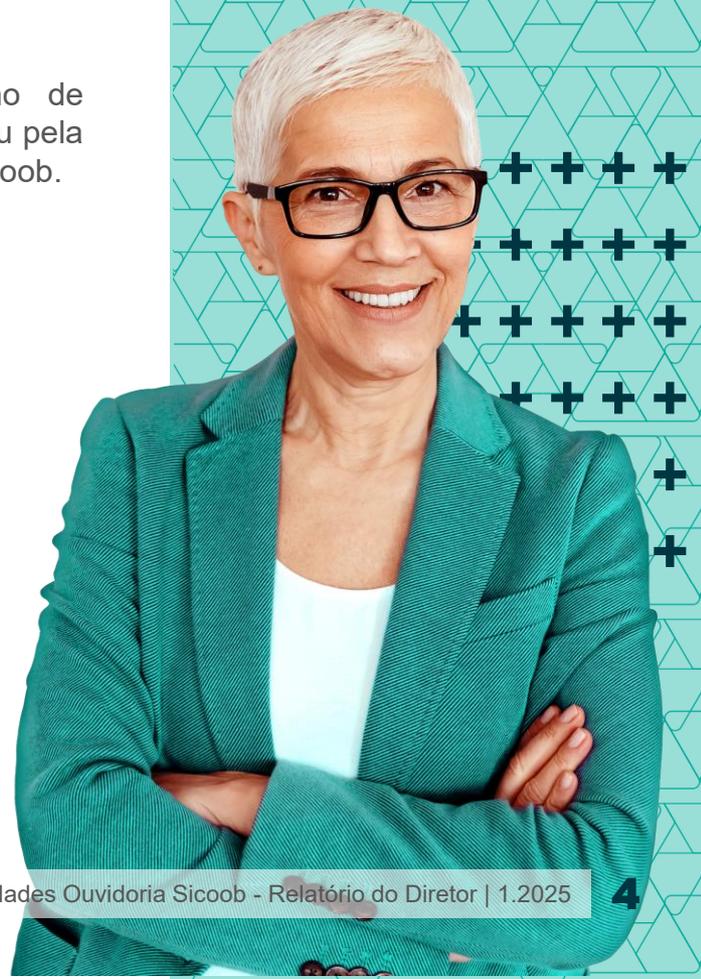
Os órgãos de administração do Banco Sicoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do Componente Único de Ouvidoria, a ser mantido no Banco Sicoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

2017

Em 7 de março de 2017, o Conselho de Administração do Sicoob Seguradora decidiu pela adesão ao Componente de Ouvidoria do Sicoob.

2024

Como forma de sintetizar os eventos ocorridos nos Canais de Ouvidoria, semestralmente produzimos o relatório referente às atividades da Ouvidoria, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo do desempenho deste componente organizacional sistêmico.



Designação e responsabilidades do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, foram designados o Diretor de Riscos e Controles e a Ouvidora. O Diretor de Riscos e Controles é responsável, perante o Banco Central do Brasil, pelo cumprimento dos procedimentos referentes à unidade de Ouvidoria. O Ouvidor deve observar o cumprimento das atribuições regulamentares estatutariamente instituídas.

Meios de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria

Os canais de Ouvidoria são divulgados nas páginas eletrônicas da internet, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Sicoob. O acesso aos canais de atendimento pode ser feito por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail, formulário eletrônico ou por correspondência.

Entidades participantes do Componente Organizacional de Ouvidoria do Sicoob

O Sistema Sicoob possui particularidades em seu modelo organizacional que levam à necessidade de segregação dos canais de atendimento de Ouvidoria. Por esse motivo os canais são disponibilizados com identidades distintas.



Canal de Ouvidoria Sicoob

Recebe demandas originadas nas cooperativas singulares vinculadas às cooperativas centrais que compõem o Sistema, à exceção da cooperativa Credicitrus - Sicoob SP que optou pela instituição de Ouvidoria própria.



Canal de Ouvidoria Banco Sicoob

Recepciona demandas dos clientes e de usuários dos produtos e serviços do banco. Este canal é compartilhado para atendimento das demandas do Sicoob DTVM e do Sicoob Seguradora.



Canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



eficácia e qualidade

ATIVIDADES DE CONTROLE

Manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria

São realizadas ações de descredenciamento, incorporações e inclusão de novas cooperativas no sistema informatizado da Ouvidoria e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob do registro obrigatório no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central.

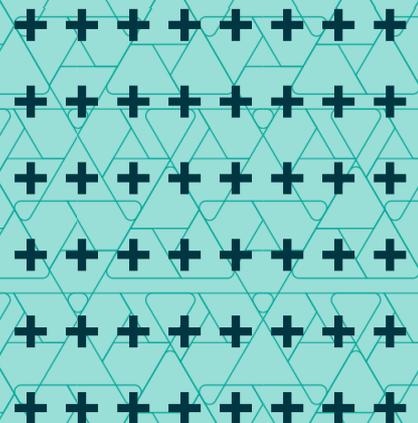
Para a formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão, estes permanecem arquivados nas dependências da Ouvidoria.

Acompanhamento das manifestações

A extração diária de relatórios é a principal medida para controle das manifestações, através do acompanhamento da tratativa das manifestações.

Ao ser feito o registro da demanda, é enviada uma notificação aos responsáveis pelo acompanhamento, caso após 5 dias úteis do registro a demanda não apresente solução, é feito envio de notificação como lembrete. A partir do 5º dia útil é realizado um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo de 10 dias úteis estabelecido pelo Banco Central ou de 15 dias corridos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.

A garantia de eficácia é feita por meio de ações de controle nos procedimentos do Banco Sicoob, das entidades do Sicoob e dos funcionários terceirizados.



Gestão do Call Center

Atualização da base de conhecimento dos atendentes do Call Center, audição das gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são algumas das atividades realizadas com o intuito de oferecer uma recepção adequada aos clientes e informações de qualidade para as equipes responsáveis pelo tratamento de demandas.

Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria

Publicação de instruções de processos e atribuições às entidades participantes do componente de Ouvidoria envolvidas no processo.

Manutenções evolutivas do sistema informatizado

São realizadas atualizações sempre que identificada a necessidade de aderência do sistema aos procedimentos e para adequações regulamentares.

APOIO E SUPORTE

Apoio aos usuários e suporte na elaboração de respostas

São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes, e para correta utilização do sistema de Ouvidoria.

Intervenção para a solução das manifestações

Demandas cujos responsáveis compreendem áreas do CCS – Centro Cooperativo Sicoob recebem acompanhamento até que sejam solucionadas, pelas áreas responsáveis pelo suporte do produto ou do serviço.

Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.

ADEQUAÇÃO DE ESTRUTURA

Sistema de Ouvidoria

Necessidades de adaptação são percebidas ao longo da utilização do sistema e, sempre que necessário, são implantadas novas funcionalidades. Trabalhando em parceria com o fornecedor do sistema adotamos as providências para que as melhorias sejam promovidas. As medidas envolvem o processo de identificação, especificação e homologação, até que sejam disponibilizadas aos usuários.

No primeiro semestre de 2025 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORES

Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020 e capacitar os funcionários para cumprir com as atribuições da Ouvidoria, sempre no contexto do desenvolvimento contínuo.

Faz parte do planejamento dos treinamentos da Ouvidoria a realização de exames de certificação por parte de seus integrantes.

Certificações adquiridas pela equipe de Ouvidoria

- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal);
- Certificação de Ouvidor - ABO (Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina)
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD
- Certificação Profissional FEBRABAN "Ouvidoria" - FBB200 OUVIDORIA
- Fundamentos ITIL - Quint (Wellington Redwood).

Desenvolvimento e atualização de conhecimentos

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de Ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

- 4 minutos de Ética
- Código de Defesa do Consumidor - CDC
- Controles Internos e Conformidade - uma visão geral
- Gerenciamento de Riscos
- Mediação de conflitos aplicada à Ouvidoria
- Ouvidoria para Agentes de Apoio
- Ouvidoria para Monitores e Agentes de Apoio
- Prevenção a Fraudes - Cooperativas Centrais e CCS
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD-FT
- Ética e Integridade
- Gestão de Continuidade de Negócios - GCN
- Proteção das Informações no Sicoob
- Riscos e Controles - CCS
- Certificação Ouvidoria - Febraban
- Certificação Ouvidoria - Treina

Desenvolvimento complementar

Foram realizados treinamentos com maior área de abrangência, conforme segue:

- Conscientização e melhores práticas em Risco e Segurança Cibernéticos
- Atendimento às Cooperativas - CCS
- Brainwriting - Método 635
- Como organizar sua vida financeira e evitar o endividamento
- Consórcio em palavras um sonho planejado
- Construa Experiências com Design Thinking e Design Sprint
- Crédito consciente guiando suas escolhas
- Dicas de comunicação escrita
- Dinheiro em movimento soluções para pagar e receber
- Educação e o Sicoob – conexão que transforma
- Educação financeira - um mundo desconhecido
- Embaixador Sicoob - Educador Financeiro
- Ética, Práticas e Políticas de Uso de Redes Sociais no Sicoob
- Febrabantech
- Investimentos inteligentes Impulsionando o futuro
- Liberdade Financeira - mitos, segredos e verdades
- Mãos a Obra - Vem aí as Vendas com Propósito
- Matriz do tempo Metodologia de gestão de tarefas
- PITCH apresentações rápidas e de impacto
- Previdência em Foco diálogos sobre o amanhã
- Scrum para produtividade
- Seguros de vida a proteção adequada
- Sicoob mais que uma escolha financeira
- Simplicidade: Como focar no que é importante
- Trabalho Remoto - Como se manter produtivo e gerir o tempo
- Vencendo o medo de falar em público
- Workshop - Mulheres na Linha de Frente da Inteligência de Ameaças Cibernéticas

Total de horas de treinamento

164,26
horas



LABORATÓRIO DE MONITORIAS

Acompanhamento dos atendimentos

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso foi desenvolvido o “Laboratório de Monitoria”. No Laboratório são realizadas escutas e avaliações das gravações. Após a conclusão das avaliações as equipes se reúnem, discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado do Laboratório permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do call center, a cada semestre são desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria. Foram realizados encontros com a equipe de monitoração de qualidade de atendimentos com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria e aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

Treinamentos com a equipe de Atendentes

- Welcome Kit - WPS SD
- Cartilha Teletrabalho
- Plano de Continuidade WPS
- Proteção contra Incêndio
- Monitoria & Assurance
- Trabalho em Equipe
- Treinamento Operacional – Banco Sicoob
- Workshop ISO 9001
- Workshop ISO 20000
- Workshop SGI
- Workshop Segurança da Informação
- Treinamento de Integridade
- Workshop Gerenciamento de Riscos
- LGPD
- Política da Qualidade
- Cibersegurança no Teletrabalho
- Crece WPS 2024: Módulo 1 - Eleve seu serviço para o próximo nível
- Crece WPS 2024: Módulo 2 - Colaboração Eficaz/Dicas para Equipes de Sucesso
- Crece WPS 2024: Módulo 3 - Transformação Contínua
- Crece WPS 2024: Módulo 4 - Estratégias de Conexão
- Quick Training – Bloco Assurance
- Quick Training – Bloco Comportamento
- Comunicação Escrita
- Segurança em Tecnologia da Informação

FEBRABAN

Acompanhamento das ações desenvolvidas pelo Comitê de Ouvidorias da Febraban.



2025

Janeiro

Planejamento 2025

Autorregulação Febraban/Consignado/Portabilidade e Relações com Clientes, com foco em:

Fortalecimento dos Sistemas de Autorregulação e das Ouvidorias: Divulgação dos sistemas, novas adesões, padronização de módulos PES, realização de Workshops, implantação do Open Finance na portabilidade;

Plano de Monitoramento e Supervisão: Auditoria de ligações de SACs (1.000 ligações) e agências bancárias (2.100 agências em 5 regiões) para Autorregulação Febraban;

Aperfeiçoamento Normativo: Implementação de autorregulação contra golpes e fraudes;

Transparência: Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Autorregulação Bancária;

Relacionamento com o Banco Central e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC:

Implementação de projeto piloto de superendividamento com Procons.

Bacen/Deati: Avaliação dos Procedimentos pelas Gerências Técnicas visando uniformização nos julgamentos e padronização do procedimento de respostas.

SCR | Reunião Tik Tok: Aumento expressivo de demandas registradas no RDR e Consumidor.gov relacionadas ao SCR, totalizando 40.561 demandas entre out/2024 e dez/2024 - Próximos passos incluem o fornecimento de conteúdo do setor financeiro para a inteligência artificial do TikTok e disponibilização de cursos da Febraban Educação para colaboradores da plataforma.

Lei do Superendividamento: Mapeamento mensal das demandas das Ouvidorias participantes, verificando-se Aumento de 48% nas demandas relacionadas à Lei de Superendividamento em dez/2024 comparado a out/2024, mas uma queda de novembro para dezembro.

Indicadores de Reclamações

Os principais assuntos de reclamação em 2024 incluíram: Cartão de Crédito/Débito/Loja, Crédito Consignado e Crédito Pessoal e Demais Empréstimos;

Crédito Consignado (Consumidor.Gov): Os principais assuntos em 2024 foram: Margem Consignável (bloqueio/contestação), SAC (demanda não resolvida/não respondida), cobrança de tarifas/taxas e dificuldade para cancelar o serviço.

Março



Senacon: Reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC): Foram informados os macrotemas da 35ª Reunião Ordinária do SNDC, que ocorrerá de 26 a 28 de março em Vitória/ES. Os temas incluem: aprimoramento das plataformas Consumidor.gov.br e ProConsumidor, desafios relacionados ao superendividamento, e outros assuntos relevantes para o cenário consumerista atual.

Mutirão Nacional de Renegociação de Dívidas e

Orientação Financeiras | Março 2025: O mutirão foi encerrado em 31 de março. As negociações ocorreram pelos canais internos dos bancos, pela plataforma Consumidor.gov.br, e presencialmente via Procon.

Informes:

Autorregulação do Crédito Consignado e da Portabilidade de

Crédito: Até março de 2025, foram aplicadas 1.454 medidas administrativas a correspondentes no país, incluindo 113 suspensões definitivas. Em relação aos agentes de crédito, foram 6 suspensões por um ano e 270 agentes pontuados no total.

Lei do Superendividamento | Mapeamento Mensal de Demandas: Apresentado o resultado de janeiro de 2025. Houve uma queda de 30% nas demandas provenientes das Defensorias, mas um aumento nas demandas dos Procons (+15,9%) e do Consumidor.gov (+156%), resultando em um aumento total de 34% nas demandas relacionadas à Lei de Superendividamento em janeiro de 2025



Abril

1º Workshop de Fortalecimento das Ouvidorias:

Quantitativamente, o workshop foi bastante produtivo, resultando no mapeamento de 374 problemas, que foram agrupados em 49 categorias, e gerando 181 ideias de solução. Mais de 700 notas foram preenchidas em dois dias de trabalho. As principais necessidades identificadas no relatório sobre o fortalecimento das Ouvidorias focam em elevar o papel da Ouvidoria dentro das instituições financeiras.

Melhoria SRC: Implementação de uma nova tela que visa direcionar os clientes de forma mais eficaz para a Ouvidoria.

Lei do Superendividamento: Mapeamento mensal das demandas das Ouvidorias participantes, verificando-se aumento de 9% no número de demandas de Defensorias e aumento de 0,8% em demandas Consumidor.Gov. Relatório de Ouvidorias e Canais de **Relacionamento com o Consumidor 2024:** Foi noticiada a divulgação do relatório na imprensa (Valor, Monitor Mercantil, Diário do Nordeste) e nas redes sociais da Febraban, ressaltando sua importância no diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



maio

Indicadores: Gerente de Monitoramento e Supervisão da Febraban, apresentou os indicadores de reclamações gerais do Consumidor.gov (excluindo "renegociação de dívidas") e do Bacen.

- **Consumidor.Gov:** A análise geral de reclamações no Consumidor.gov (excluindo renegociação de dívidas) mostrou um aumento de 74% no Trimestre 1 de 2025 em comparação com o Trimestre 1 de 2024, para as IFs signatárias do Eixo Consumidor. Para as demais IFs, o aumento foi de 51%. A principal região com reclamações foi o Sudeste (50%). Os assuntos e motivos mais reclamados também foram detalhados, com destaque para "Cálculo de juros, saldo devedor" e "Cobrança indevida / abusiva".
- **Bacen:** Em relação ao Bacen, houve uma redução de 19% nas reclamações de 2021 a 2023 devido a uma mudança de metodologia.

Inclusão de Botão de Recusa: Propôs-se inserir no RDR um termo de recusa, permitindo que as IFs solicitem a recusa da demanda sem necessidade de resposta, com um campo de justificativa, baseando-se em regras do Consumidor.gov.

Sistema de Proteção de Dados (SPD)

Foi detalhada uma nova funcionalidade do Banco Central (Bacen), o SPD, que permitirá aos cidadãos ativar e desativar a abertura ou alteração de titularidade de contas. O SPD será acessado através do Registrato, na área logada do "Meu BC" (requer conta Gov níveis prata ou ouro). A previsão de entrega e entrada em vigor das alterações normativas é 1º de dezembro do ano corrente. O SPD é resultado de uma iniciativa conjunta da Aliança Nacional de Combate a Golpes e Fraudes da Febraban com o Ministério da Justiça.

Benchmarking | Fortalecimento das Ouvidorias

Participação das Ouvidorias em Comitês: Os resultados de uma pesquisa sobre o fortalecimento das Ouvidorias foram apresentados, indicando uma boa aderência às práticas de autorregulação, com poucas instituições fora do esperado. A pesquisa será usada para estudar formas de auxiliar as instituições a melhorar suas estruturas de Ouvidoria. Os dados da pesquisa mostraram que 96,8% das Ouvidorias possuem independência funcional, 61,3% participam da criação de novos produtos, 94,7% têm o mesmo ou maior nível hierárquico nos comitês, e 89,5% têm poder de opinião ou decisão com voto.



junho

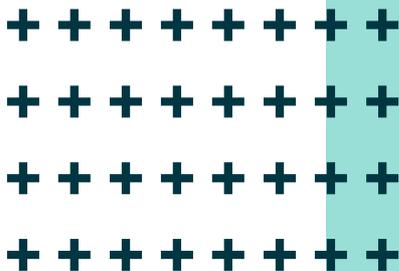
Bacen | Deati

Incentivo ao uso de Ouvidoria: A Febraban apresentou ao Bacen/Deati um fluxo detalhado para incentivar o uso da Ouvidoria, que foi bem recebido, mas requer alinhamento com outras associações como ABBC e Zetta. O objetivo é agilizar a resolução de demandas, de forma imediata via chat ou em até 5 dias úteis, beneficiando o consumidor.

Demandas repetitivas e incentivadas: Foi proposta ao Bacen a criação de dois motivos específicos e destacados no RDR (Registro de Demandas do Regulador) para tratar demandas repetitivas/incentivadas, com o envio de resposta padrão pelo Bacen. Para isso, há necessidade de desenvolvimento tecnológico, incluindo a criação de formulário e uso de Inteligência Artificial (IA) para filtrar demandas. Na reunião do squad em 27 de maio, foi definido o compartilhamento, pelas instituições, de modelos de IA aplicados na identificação de textos similares.

Indicadores RDR

Demandas de Portabilidade de Crédito abertas antes do prazo de 5 dias úteis: Foi apresentado um levantamento do volume de demandas de portabilidade de crédito no RDR do Bacen registradas antes do prazo de 5 dias úteis que o Banco Originador tem para analisar ou reter o pedido. Observou-se que 5 instituições financeiras representam 60% do volume total de reclamações. Os Ouvidores solicitaram a inclusão do "NU da portabilidade" e a abertura dos dados para identificar as instituições "ofensoras".



pesquisa de satisfação

Ferramenta de Gestão Empresarial

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial, seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços de uma organização. O resultado da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

Desde a implantação da Ouvidoria, a pesquisa de satisfação faz parte de nossos procedimentos. No entanto, no segundo semestre de 2018 o Conselho Monetário Nacional decidiu pela obrigatoriedade da avaliação. Em julho de 2018 foi implementada a automação da aplicação de Pesquisa de Satisfação adequando o processo para atendimento regulamentar - Resolução CMN 4.860/2020, que revogou a 4.629/2018 no que se refere à pesquisa intitulada por avaliação direta da qualidade do atendimento.



REGULAMENTAÇÃO

Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022

(Atualizada pela Instrução Normativa BCB nº 550, de 14 de novembro de 2024)

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários. Após atualização pela Instrução Normativa BCB nº 550/2024, passou a determinar a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de Ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

A regulamentação exige a aplicação de duas questões obrigatórias, mas nossa avaliação abrange mais duas questões que já faziam parte da metodologia, estas foram mantidas permitindo a manutenção de histórico e o acompanhamento evolutivo dos indicadores.

Perguntas

regulamentares e complementares

Perguntas regulamentares e obrigatórias

Pergunta 1

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a solução apresentada** pela Ouvidoria para a sua demanda.

Pergunta 2

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, **avalie a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

Perguntas adicionais aplicada na pesquisa da Ouvidoria

Pergunta 3

Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

Pergunta 4

Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

METODOLOGIA E RELATÓRIOS

Metodologia

A pesquisa é aplicada em todas as manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um link para o formulário eletrônico. De forma complementar, a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA (Unidade de Resposta Audível).

Relatórios

Os relatórios com os resultados são consolidados e apresentados mensalmente, trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do Centro Cooperativo Sicoob - CCS, cooperativas singulares e centrais. Os resultados são disponibilizados para consulta em relatórios e painéis no Sisbr Analítico, e em relatórios gerenciais.

EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

Banco Sicoob

Com a alteração da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, pela Resolução CMN Nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, a obrigatoriedade de envio de resultados ao Banco Central do Brasil foi revogada. Dessa forma, a pesquisa foi obrigatoriamente aplicada, e os resultados armazenados de forma eletrônica. Para os demais canais a pesquisa é aplicada para monitoração interna.

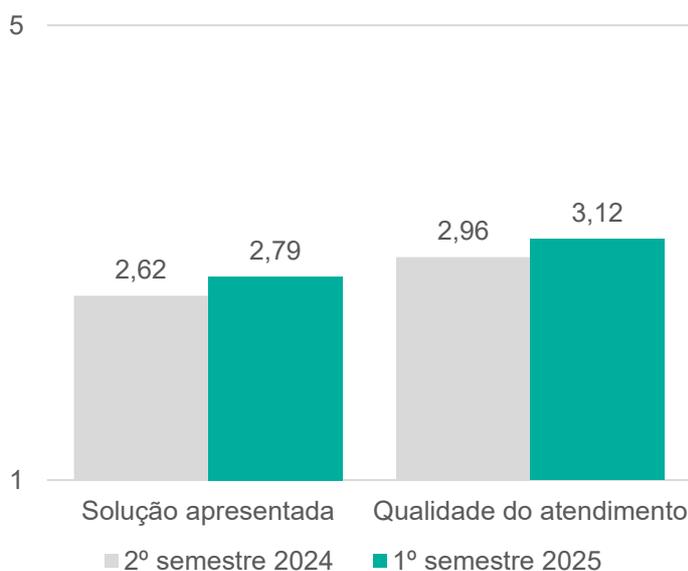
Resultado alcançado

No primeiro semestre de 2025 a **Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota média¹ de 2,96**. A nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

O canal alcançou a nota de 2,79 em relação à solução apresentada e nota de 3,12 para a qualidade do atendimento.

O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.

Comparativo semestral do resultado da pesquisa de satisfação



2,96

nota média alcançada no canal de **Ouvidoria Banco Sicoob**

¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

eventos da ouvidoria

Promoção da comunicação e colaboração entre as equipes

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 2025.

A Ouvidoria intensificou a cooperação com as equipes por meio de reuniões, alinhamentos e treinamentos. Informações e relatórios também foram disponibilizados, fortalecendo o processo de comunicação.

+ + + + + + + + +

+ + + + + + + + +

+ + +

+ + +

+ + +

+ + +



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.

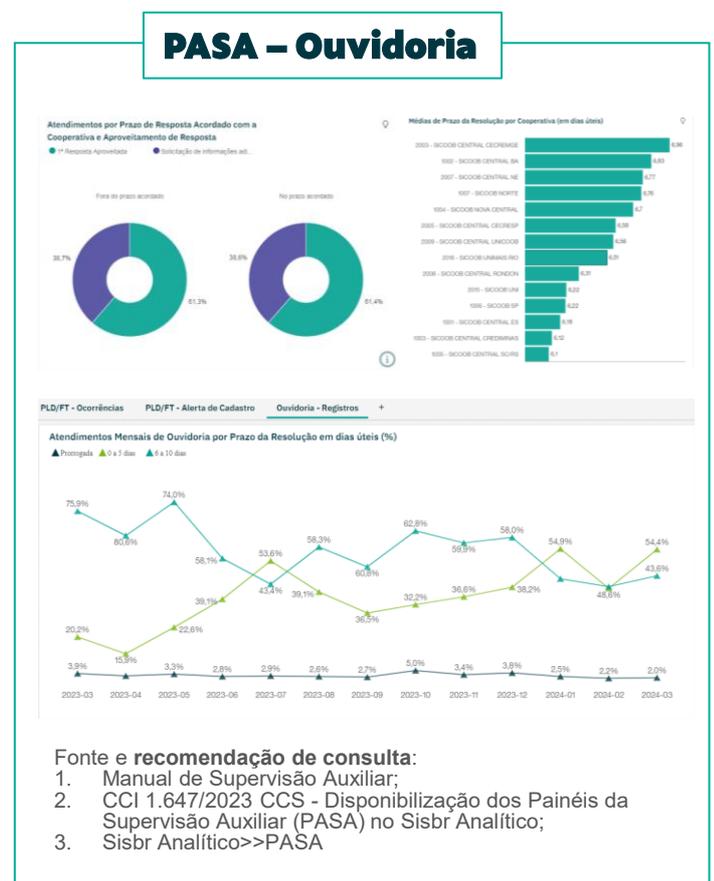
Esse acompanhamento é feito por meio da análise de riscos e comportamentos destoantes identificados, considerando tanto os dados específicos da entidade quanto a visão comparativa regional. Toda a abordagem de riscos e o monitoramento das não conformidades serão apresentados nos Painéis da Supervisão 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:

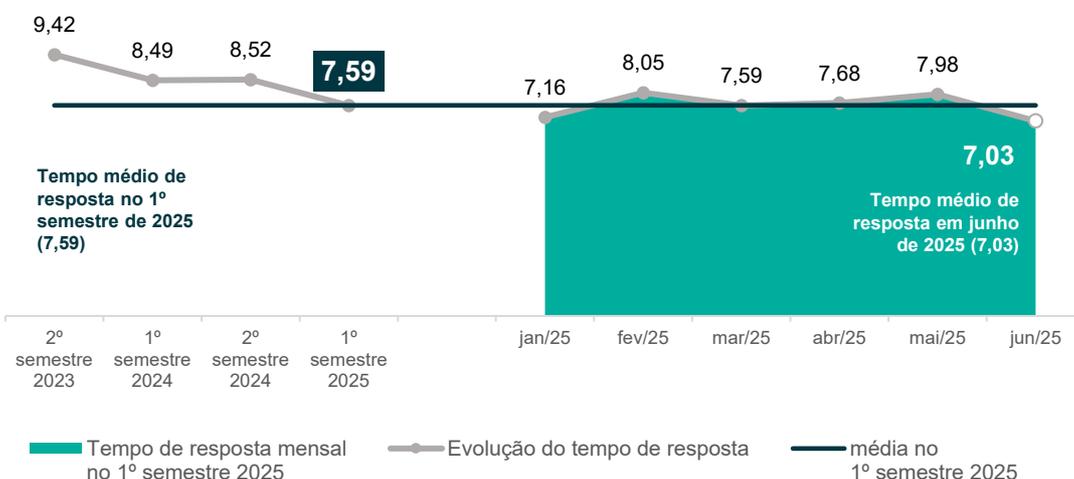
- **Controle diário:** Planilha de controle diário atualizada para centralizar todos os dados necessários ao acompanhamento diário, incluindo análises e comparações automáticas que reduzem a ocorrência de erros.
- **Novas manifestações:** Identificação das novas manifestações para registro e acompanhamento 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.

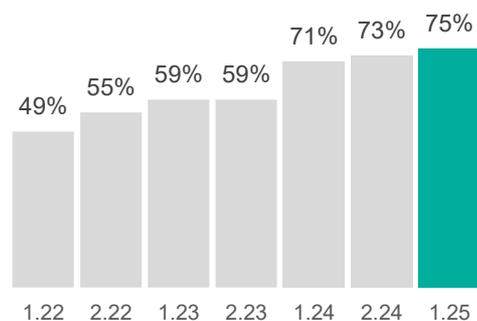
Evolução dos resultados

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

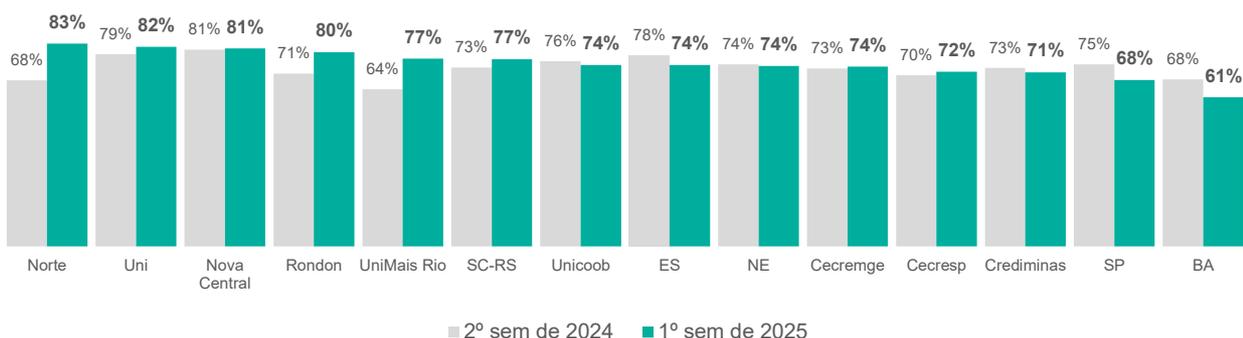


Ranking das Centrais

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

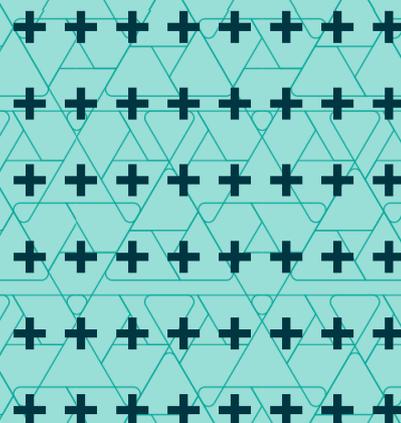
Aula 1

- 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%

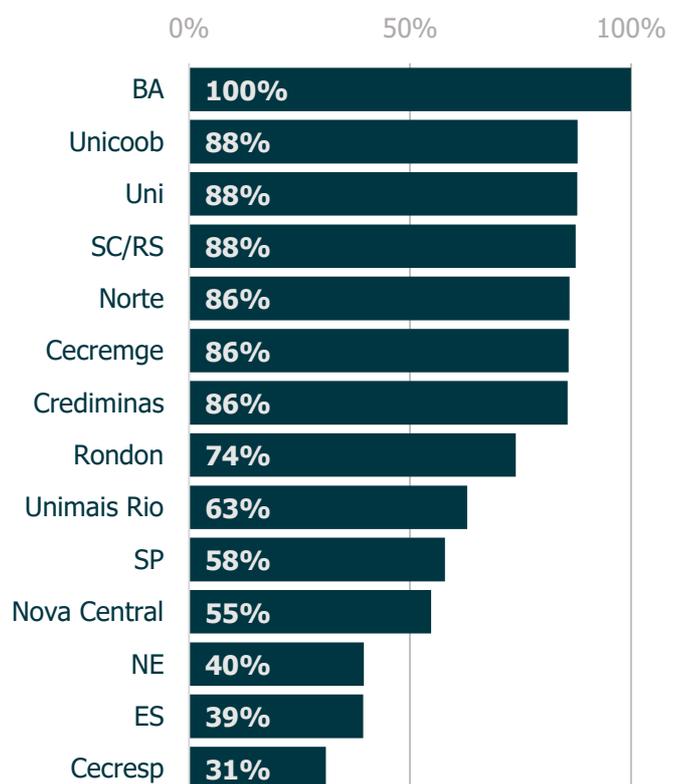
dos agentes e monitores das cooperativas **concluíram** a trilha de Ouvidoria

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 Credicaru
- 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 Cecremge**

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 Açõ
- 4071 - Sicoob AC Credi
- 4083 - Sicoob Cecref
- 4084 - Sicoob Cecremec
- 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 - Coopoços
- 4236 - Sicoob Crediserv
- 4262 - Sicoob Coopemg
- 4264 - Sicoob Aracoop
- 4276 - Sicoob Jus-MP
- 4297 - Sicoob Coopercorreios
- 4312 - Sicoob Credpit
- 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 do estatuto social da nossa cooperativa, 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”, avalia 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 a 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 educacional, instrutoria, treinamentos, webinars etc.
3. Enviar em forma de “dica”, material explicativo sobre o correto processo de encerramento de contas correntes aos colaboradores dos PA's.
4. 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.
5. 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.
6. 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 (Robotic 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 tratamentos necessários para o encerramento da conta ou retenção do cooperado.
7. 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

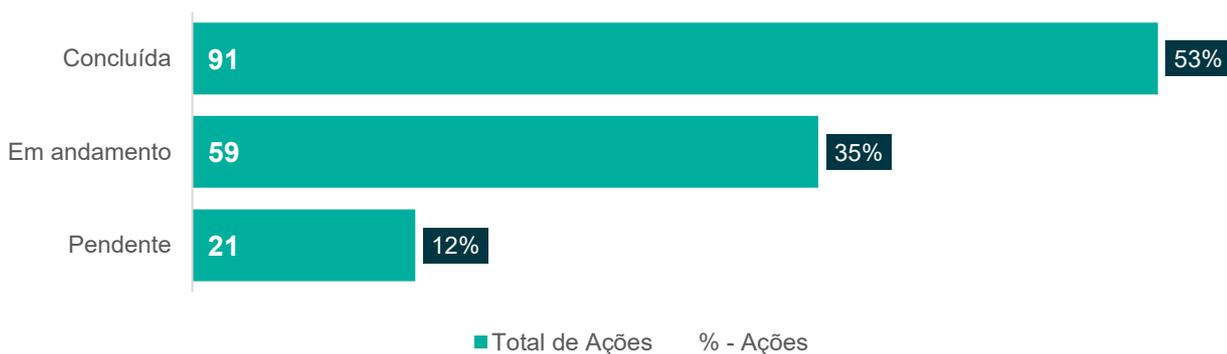
1. Instruir as filiadas a mapear as reclamações recebidas, trabalhando no sentido de evitar os registros mais repetitivos.

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



critérios de classificação

Nos canais de Ouvidoria são recebidas manifestações de diversos tipos, como dúvidas, consultas, elogios, sugestões, reclamações e outros. **Contudo, apenas as manifestações do tipo reclamação recebem as classificações de Improcedente ou Procedente Solucionada.**

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados o objeto da reclamação, a apresentação de evidências de comunicação com o demandante, as ações realizadas pelas cooperativas e pelas áreas gestoras de produtos, a suficiência das informações apresentadas, as medidas adotadas para a resolução da reclamação, os contratos dos produtos envolvidos, a busca por suporte e auxílio nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), o acionamento prévio aos canais primários de atendimento, entre outros fatores. A seguir, apresentamos os critérios utilizados para a classificação das reclamações.



Improcedentes

Classificação atribuída a reclamações consideradas injustificadas: aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante com as devidas evidências de que o assunto havia sido resolvido antes do registro da reclamação na Ouvidoria; ou quando a manifestação é registrada com informações insuficientes, não sendo possível a apuração por intermédio das bases cadastrais existentes e nas quais não é possível estabelecer contato com o demandante para complementar a situação narrada; ou quando é evidenciado que houve a prévia prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e tomada de decisão por parte do demandante, sendo destacado direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos relacionados à execução de operações e à prestação de serviços.

Procedentes Solucionadas

São reclamações que apresentam indícios de descumprimento regulamentar ou contratual, de falha no fornecimento de informações sobre as condições do produto ou serviço; quando a queixa somente é resolvida em função do registro no canal de Ouvidoria; e demandas relacionadas ao atendimento, em que há indício de que não houve total observância aos princípios de ética, de transparência e na qualidade da prestação de serviços e/ou informações.

EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS

Evolução dos resultados

Durante o primeiro semestre de 2025 foram registradas **11.859 reclamações nos canais da Ouvidoria**: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Administradora de Consórcios.

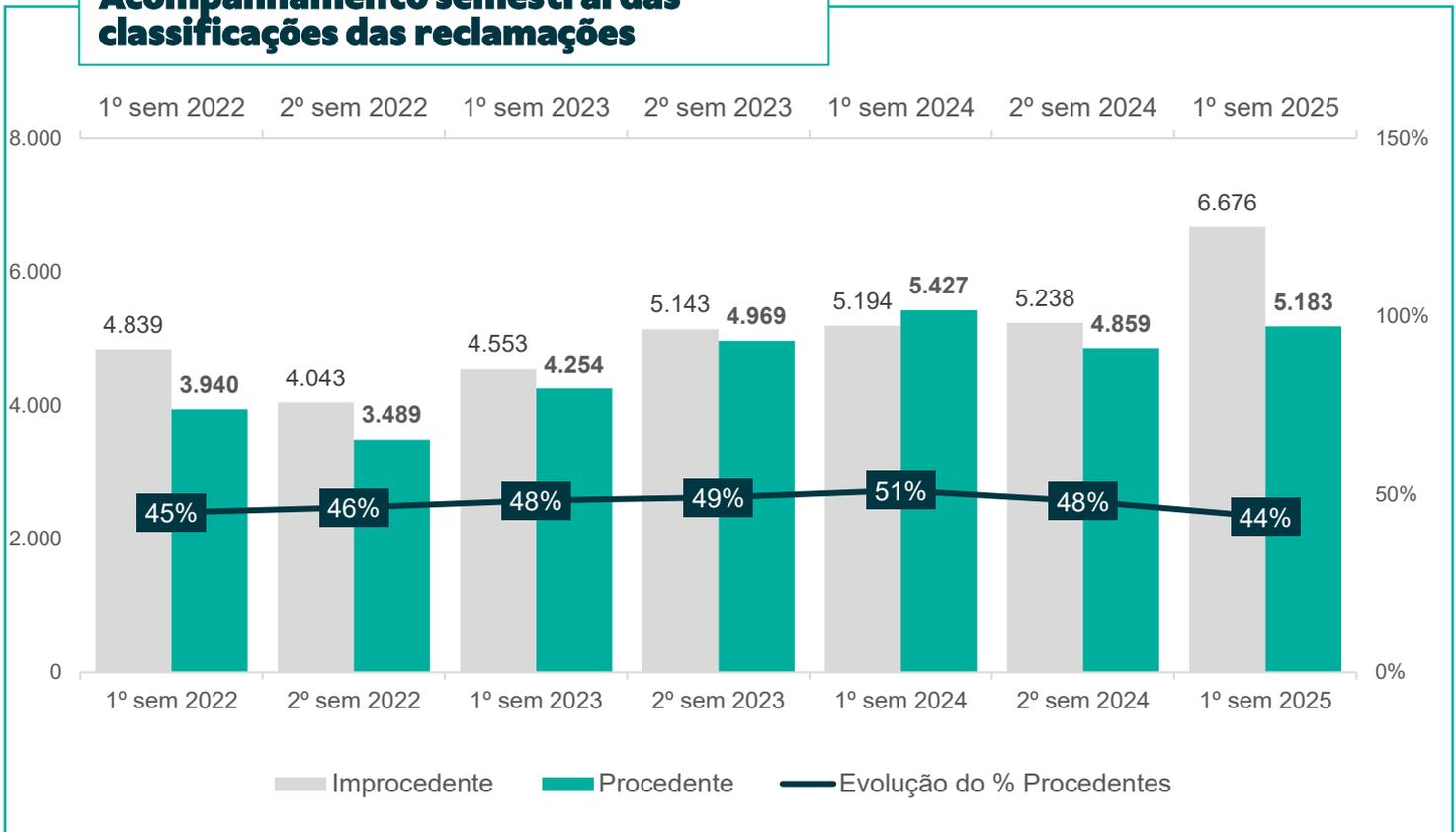
Dessas reclamações, 5.183 (44%) foram classificadas como procedentes solucionadas e 6.676 (56%) como improcedentes.

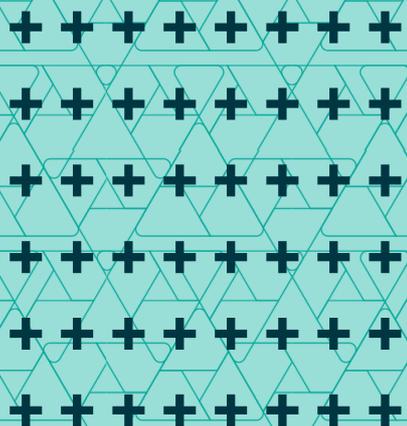
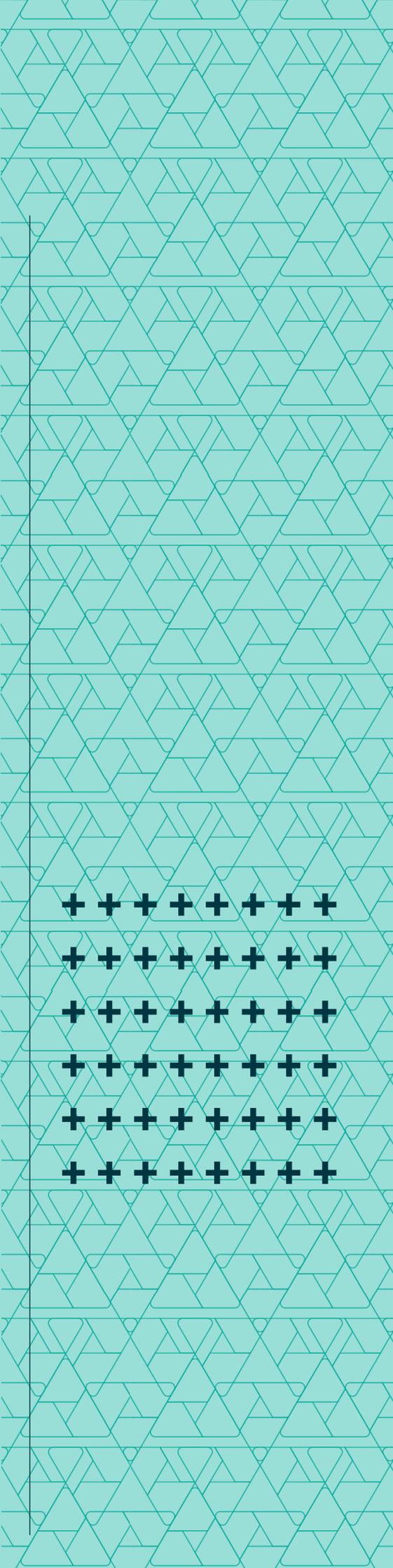
A seguir apresentados a evolução semestral da classificação das reclamações.

44%

das Reclamações foram classificadas como **procedentes**

Acompanhamento semestral das classificações das reclamações





Sicoob



A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob durante o 1º semestre de 2025

PANORAMA GERAL

Encerradas no ato do atendimento

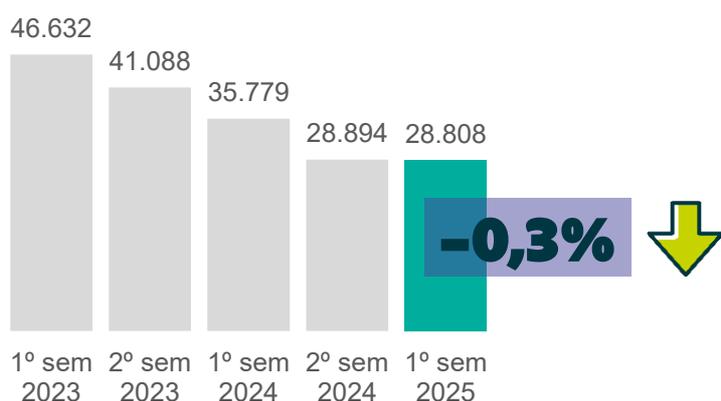
No Canal de Ouvidoria Sicoob foram recebidos 38.897 contatos, dos quais 28.808 (74%) foram finalizados no ato do atendimento e 10.089 geraram manifestações (Reclamações, Dúvidas, Elogios, Outros e Sugestão).

No primeiro semestre de 2025 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma redução de 0,3%, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 28.894 contatos.

74%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram **encerrados no ato do atendimento**

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



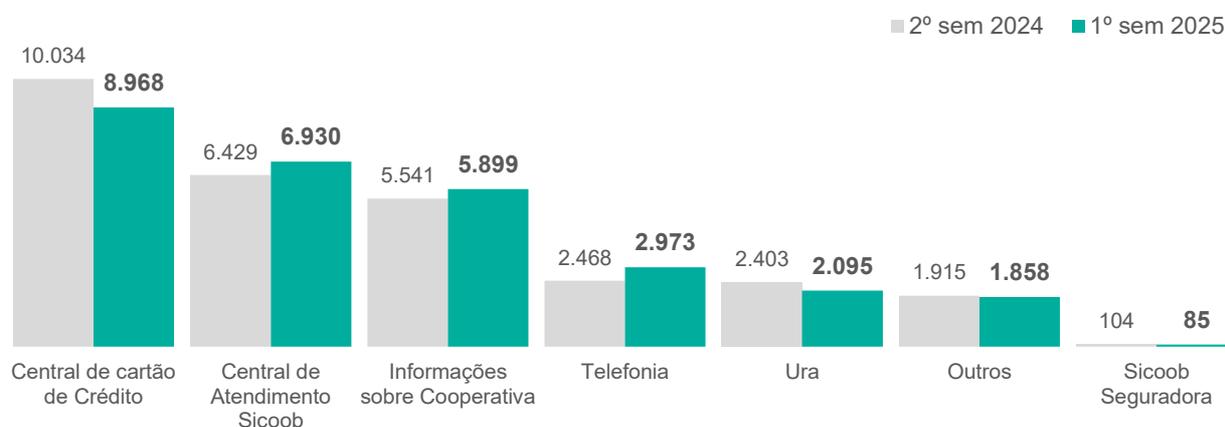
Totais

38.897 contatos recebidos

28.808 encerrados no ato do atendimento (74%)

Redução de 0,3% em comparação com o semestre anterior (28.894).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



INDICADORES DE RECLAMAÇÕES

Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 10.089 manifestações no primeiro semestre de 2025. Dessas, **9.382 (93%) foram Reclamações** e 707 (7%) foram demandas do tipo: Outros (387), Elogio (148), Dúvida (143) e Sugestão (29).

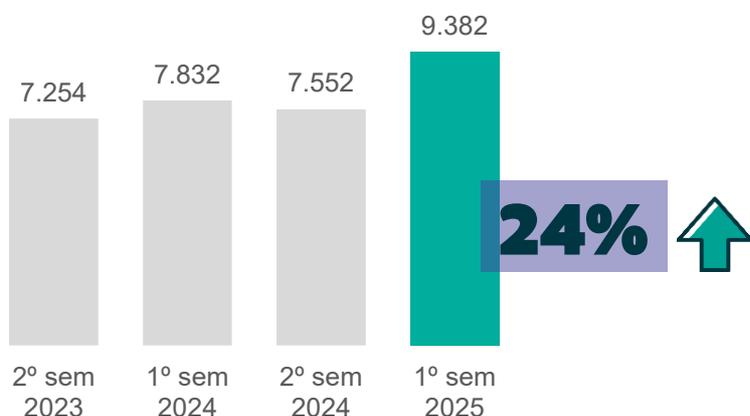
No período, *não foram recebidas demandas por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.*

Evolução das Reclamações

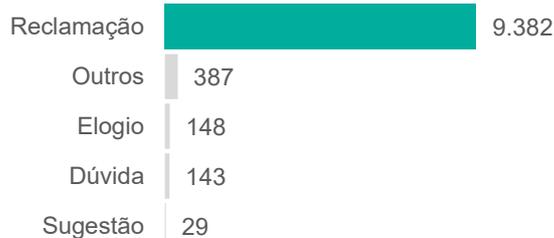
No primeiro semestre de 2025, observou-se um crescimento de 24% nas reclamações recebidas, em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 82% (7.698) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 40% (3.750) foram classificadas como Procedente.

Evolução semestral das reclamações



Tipo de Atendimento



93%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

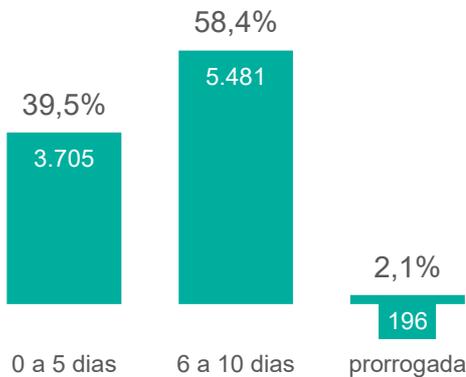
Reclamação

82% das reclamações foram registradas por **pessoa física**

40% das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, 97,9% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis. Enquanto 2,1% (196) das reclamações foram prorrogadas.



97,9%

das reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis.**

Temas reclamados

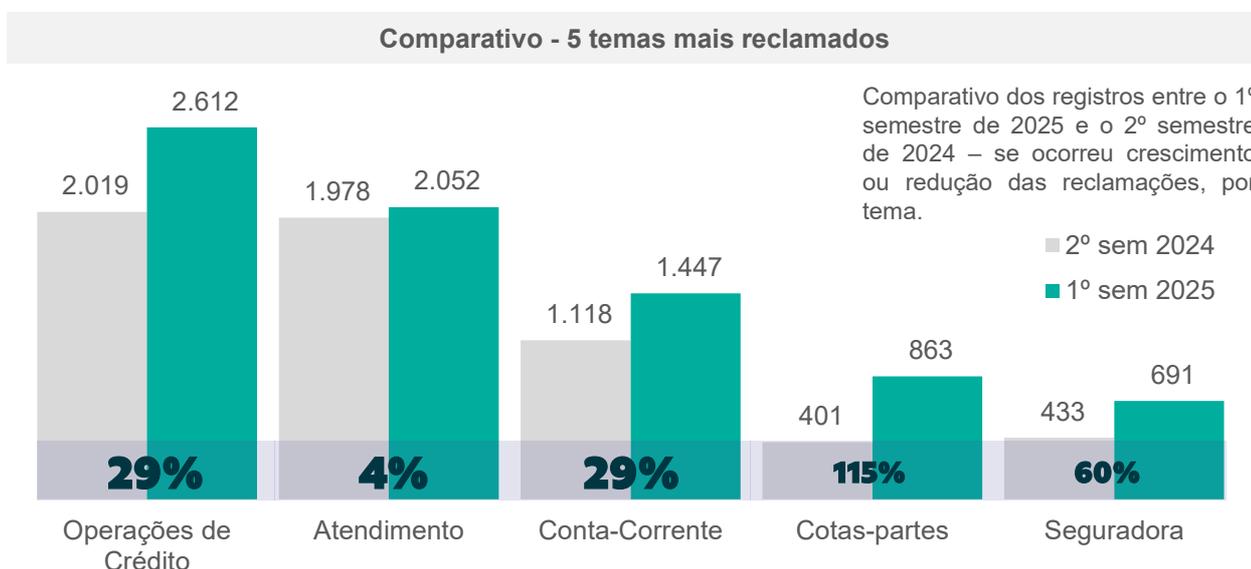
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

Operações de Crédito

No primeiro semestre de 2025, operações de crédito foi o tema mais reclamado representando 28% das reclamações registradas no canal, e apresentou crescimento de 29% em relação ao semestre anterior. Dentro seus assuntos, 45,14% (1.179) foram relacionados a liquidação antecipada/renegociação, apresentando um crescimento de 58% em relação ao semestre anterior.

Demais Temas

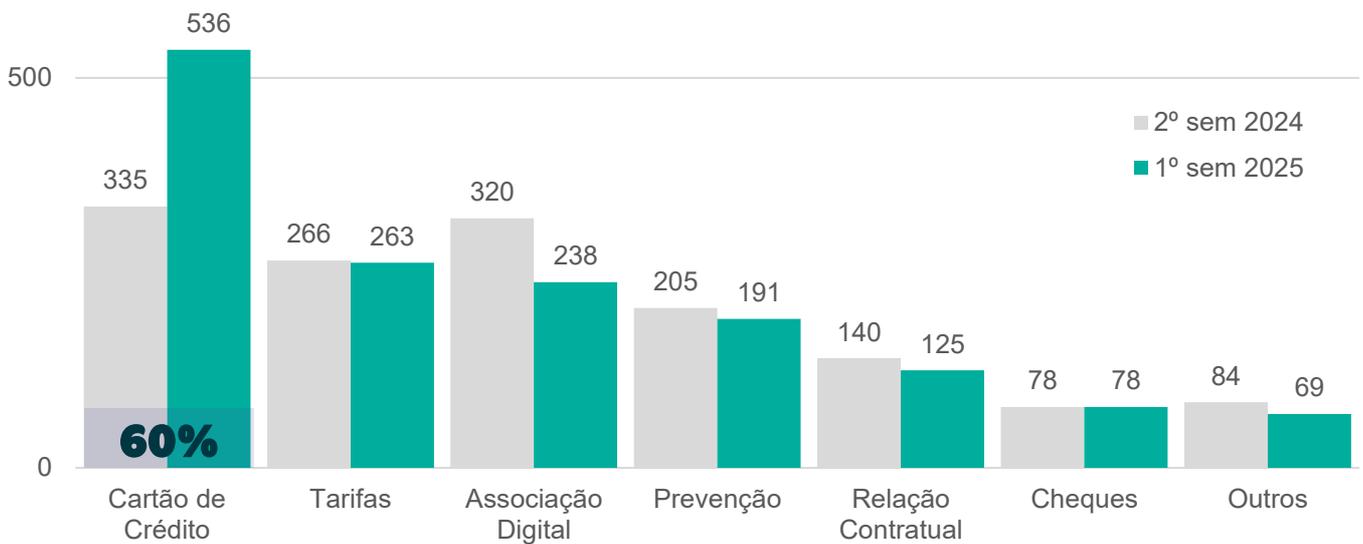
Os demais temas que compõem os cinco mais reclamados e sua representação no total de reclamações: Atendimento (22%), Conta Corrente (15%), Cotas-partes (9%), e Seguradora (7%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.



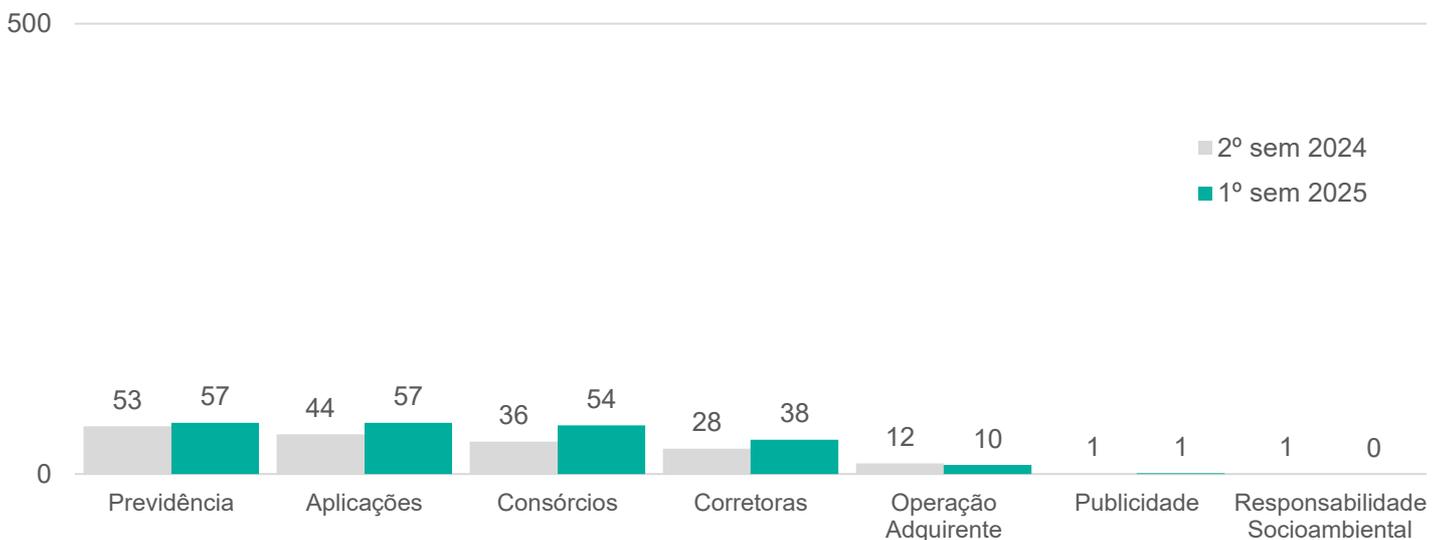
Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no primeiro semestre de 2025, em cada tema. Dentre os demais temas que compõem as reclamações, observamos um aumento de 60% no tema Cartão de Crédito, sendo que 36,38% (195) foi relacionado ao assunto de Renegociação de dívida.

Comparativo demais temas - 1/2



Comparativo demais temas - 2/2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Resultados

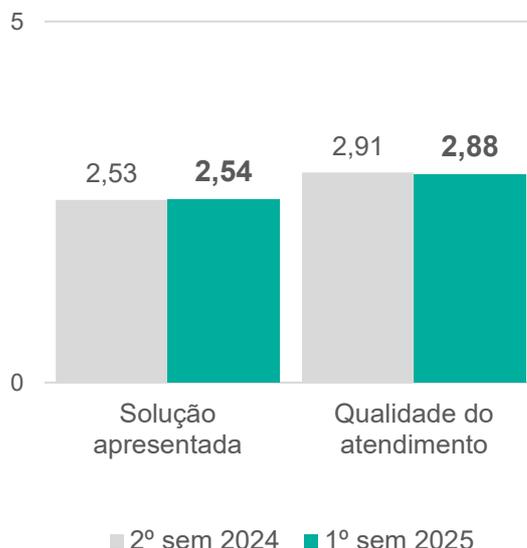
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

No primeiro semestre de 2025, 16% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob. **A nota média¹ alcançada foi de 2,71.**

O canal apresentou nota de 2,54 em relação à solução apresentada e nota de 2,88 para a qualidade do atendimento.

¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



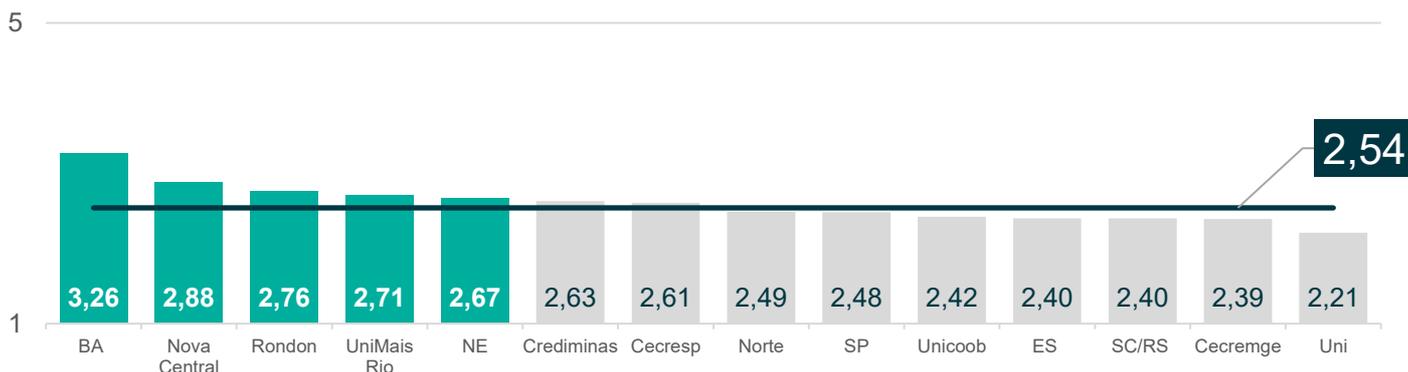
Ranking das Centrais

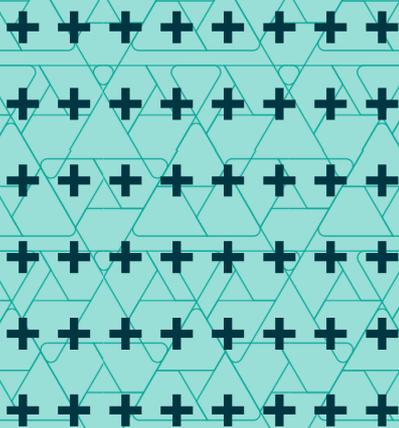
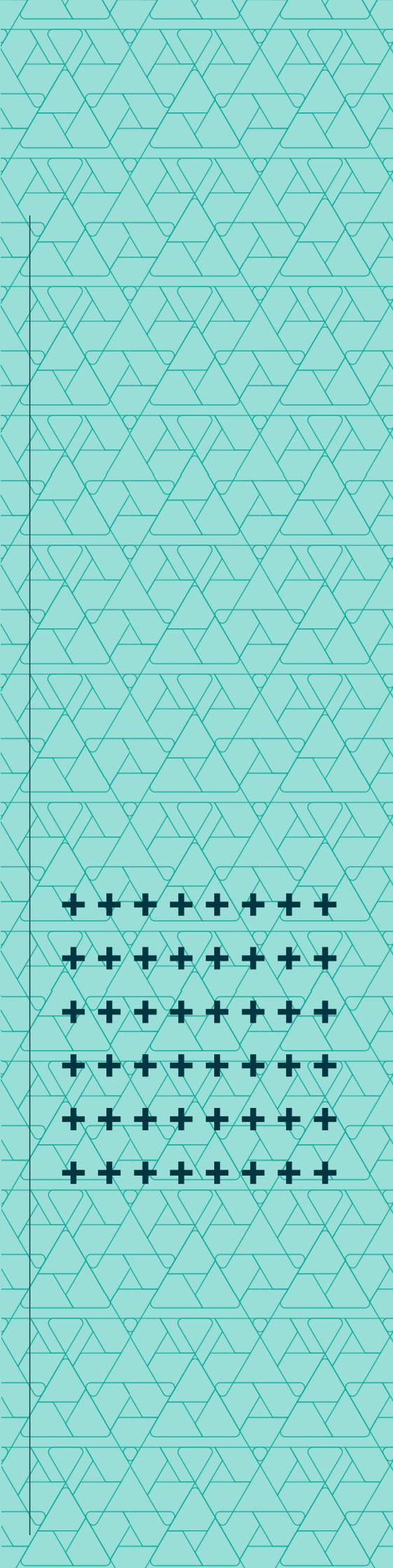
Solução Apresentada

Apresentamos o ranking das cooperativas centrais em relação à satisfação com a solução apresentada na Ouvidoria Sicoob. **No primeiro semestre de 2025 a nota alcançada no canal Sicoob, em relação a solução apresentada, foi de 2,54.**

As 5 centrais destaques, com os melhores resultados foram: Sicoob Central BA (3,26), Sicoob Nova Central (2,88), Sicoob Rondon (2,76), Sicoob Unimais Rio (2,71) e Sicoob Central NE (2,67).

Satisfação com a solução apresentada





Banco Sicoob e Sicoob DTVM

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Banco Sicoob e Sicoob DTVM durante o 1º semestre de 2025.

PANORAMA GERAL

Evolução das finalizadas no ato do atendimento

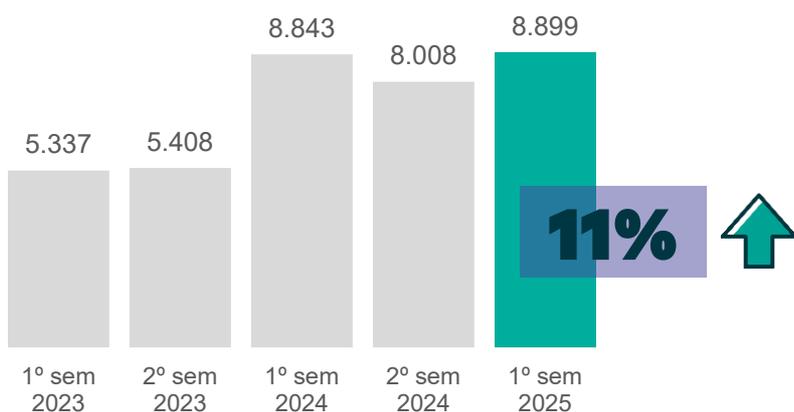
No Canal de Ouvidoria Banco Sicoob foram recebidos **10.944 contatos**, dos quais 8.899 (81%) foram finalizados no ato do atendimento e 2.045 (19%) geraram manifestações.

No primeiro semestre de 2025 os contatos finalizados no ato do atendimento tiveram um **crescimento de 11%**, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 8.008 contatos.

81%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram **encerrados no ato do atendimento**

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



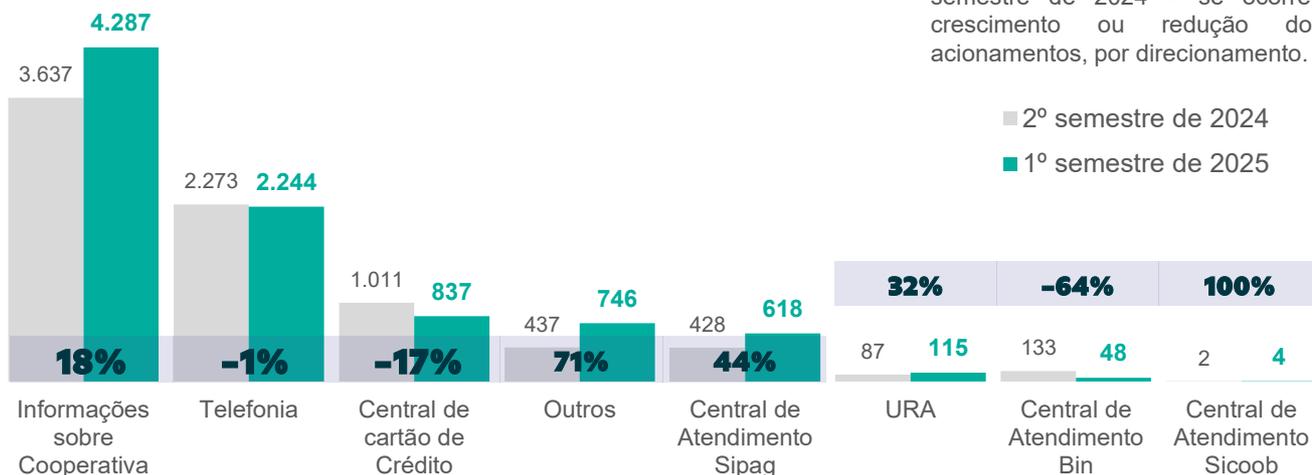
Totais

10.944 contatos recebidos

8.899 encerrados no ato do atendimento (81%)

Crescimento de 11% em comparação com o semestre anterior (8.008).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



Comparativo dos atendimentos encerrados no ato do atendimento, entre o 1º semestre de 2025 e o 2º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução dos acionamentos, por direcionamento.

INDICADORES DAS RECLAMAÇÕES

Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 2.045 manifestações no primeiro semestre de 2025. Dessas, **2.039 (99,7%)** foram **Reclamações** e 7 (0,3%) foram demandas do tipo: Dúvida (3), Sugestão (2) e Outros (1).

Tipo de Atendimento	
Reclamação	2.039
Dúvida	3
Sugestão	2
Outros	1

99,7%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

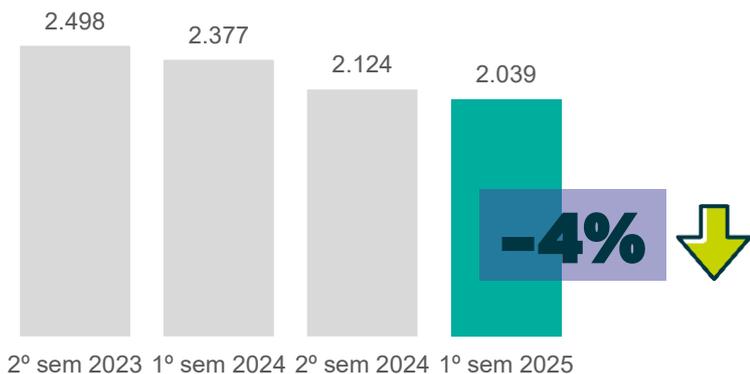
Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2025, foram registradas 2.039 reclamações, e observou-se **redução de 4%** nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 84% (1.719) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 56% (1.140) foram classificadas como Procedente.

Neste semestre não houve registros destinados ao **Sicoob DTVM**.

Evolução das Reclamações



Reclamação

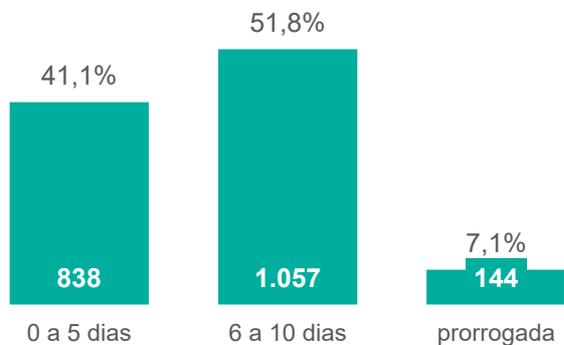
84% das reclamações foram registradas por **pessoa física**

56% das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, **92,9% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis**. Enquanto, 7,1% (144) das reclamações foram prorrogadas.

Tempo de resolução das reclamações



92,9%

dos reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis**.

Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

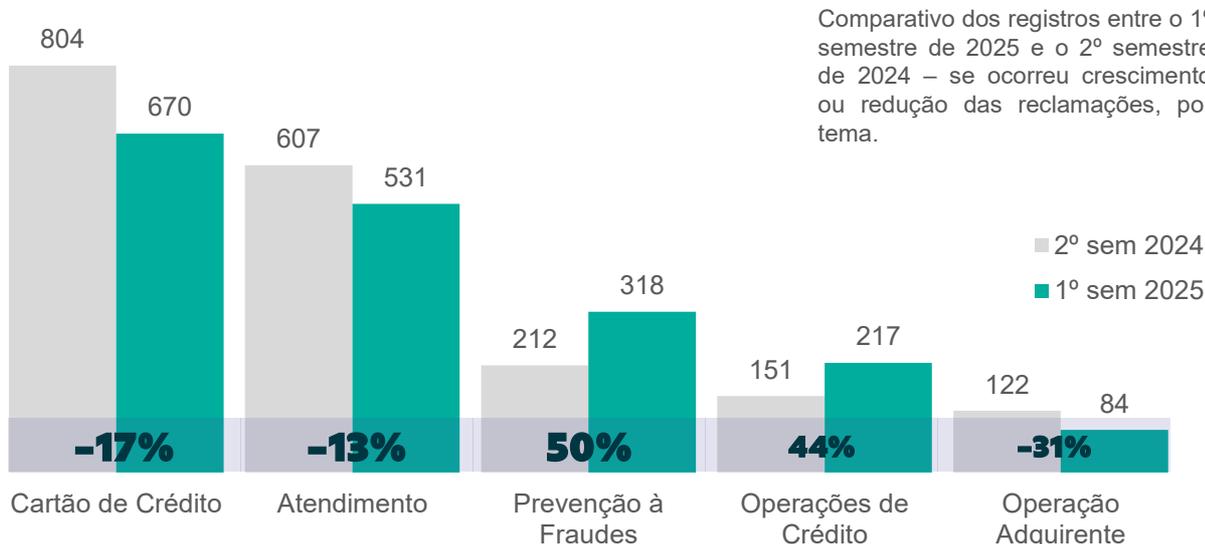
Cartão de Crédito

Com 670 reclamações, foi o tema mais reclamado, **representando 33% das reclamações** registradas no canal. Entretanto, com **redução de 17%** em relação ao semestre anterior.

Demais Temas

Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a Atendimento (531), Prevenção à Fraudes (318), Operações de Crédito (217) e Operação Adquirente (84). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

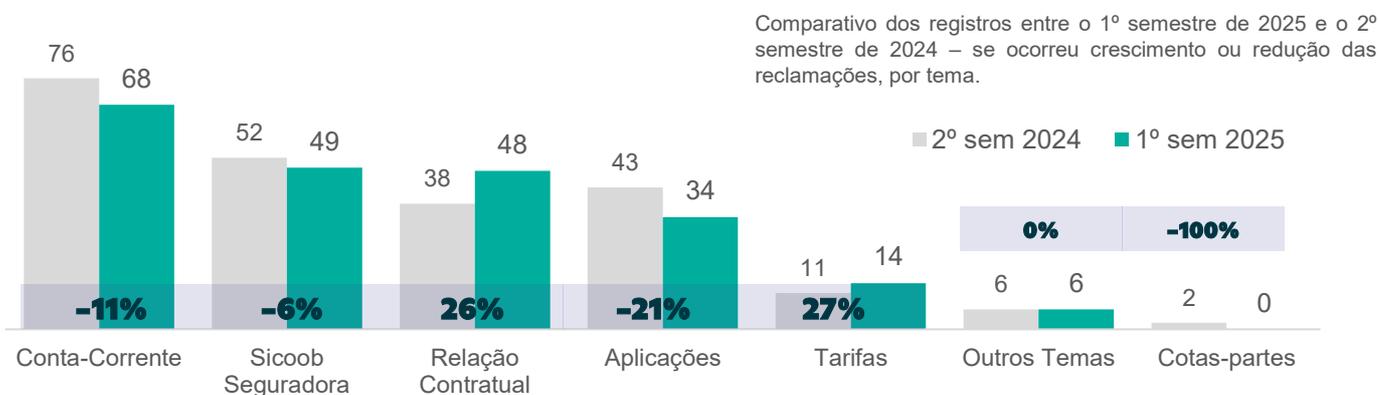
Comparativo - 5 temas mais reclamados



Outros temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos demais temas abordados nas reclamações. Os dados estão ranqueados pelo total de registros recebidos no primeiro semestre de 2025, em cada tema.

Comparativo – Demais temas reclamados



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Resultados

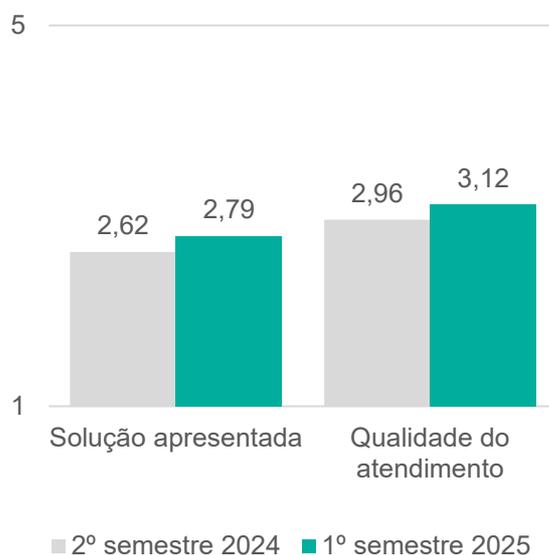
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 15% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Banco Sicoob. **A nota média¹ alcançada foi de 2,96.**

O canal apresentou nota de 2,79 em relação à solução apresentada e nota de 3,12 para a qualidade do atendimento.

¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

Comparativo Semestral Pesquisa de Satisfação



Pesquisa

2,79 satisfação com a **solução** apresentada pela Ouvidoria

3,12 para a **qualidade** do atendimento da Ouvidoria

REGISTROS DE RDR

RDR disponibilizados no 1º semestre de 2025

No primeiro semestre de 2025 foram disponibilizadas 2.632 manifestações para o Banco Sicoob no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. No entanto, 2.167 (82%) dessas manifestações eram na verdade relacionadas a Cooperativas ou Outras Instituições, e foram direcionadas para os canais adequados de atendimento.

Do total de manifestações, 465 foram direcionadas de fato ao Banco Sicoob. Desses 465 registros, 33,8% (157) foram encerrados e classificados pelo Banco Central.

RDR Encerrados no 1º semestre de 2025

Indicadores Gerais

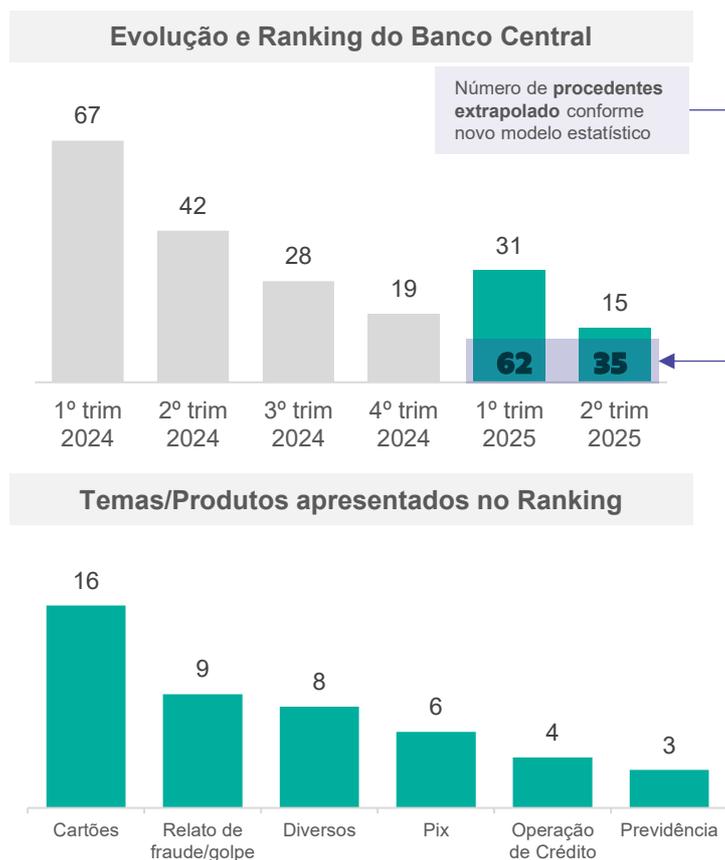
No primeiro semestre de 2025, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou 1.194 manifestações, das quais, 962 foram desconsideradas no perfil Banco por se tratar de demandas de cooperativas ou erro de distribuição.

Ranking de Reclamações do Banco Central – Nova Metodologia

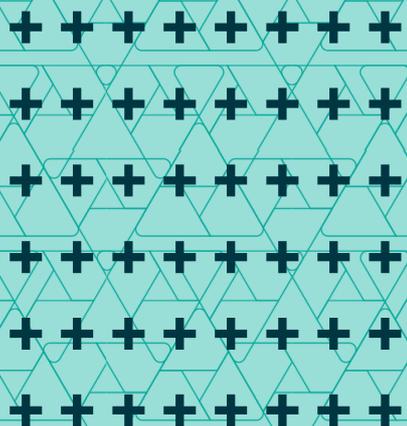
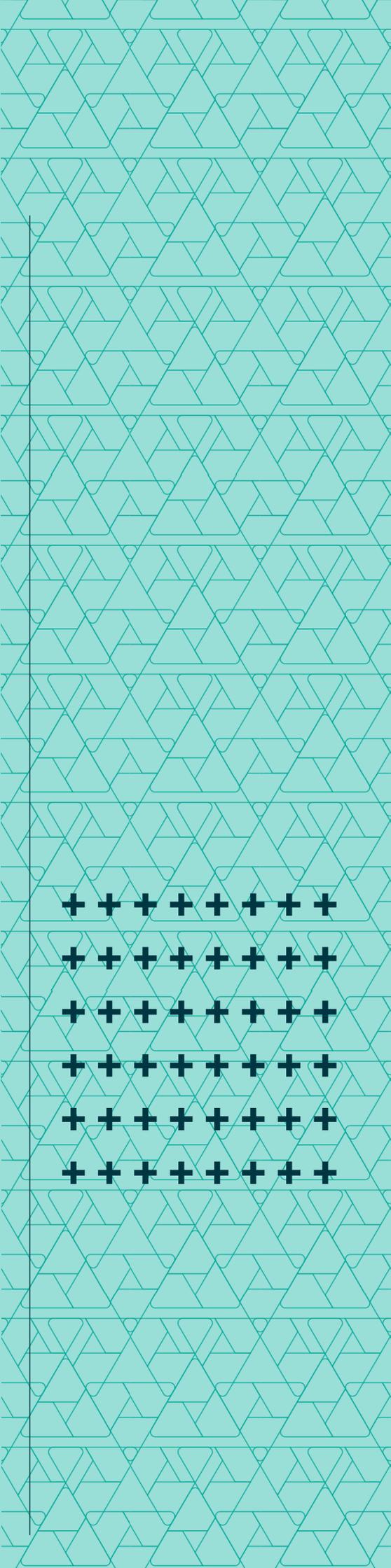
A partir do 1º trimestre de 2025, o Banco Central passou a adotar uma nova metodologia (Estimativa Estatística de Procedentes (EEP) para o cálculo do ranking de reclamações. Nesta nova abordagem, o número apresentado no ranking corresponde às manifestações consideradas procedentes, extrapoladas com base nesse novo modelo estatístico. A metodologia de cálculo está detalhada na Nota Técnica¹ do Ranking de Reclamações.

Resultado do 1º semestre de 2025 – Ranking Banco Central

O Banco Central ranqueou **46 manifestações como procedentes**. A seguir, apresentamos a evolução das demandas procedentes registradas no ranking, bem como os principais assuntos abordados. **Com a nova metodologia, o número de procedentes extrapoladas foi de 62 no 1º trimestre de 2025, e de 35 no 2º trimestre.**



- Diversos: Prestação de informação/documentos (4), Boletos (4), Seguro Prestamista (1), Associação Digital (1) e Sipag* (1);
- Demanda Sipag: apesar de ser demanda de credenciadora, no RDR, foi classificada como atendimento pelo Banco Central.
- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2024, foram disponibilizadas para o Banco Sicoob no período compreendido entre novembro de 2024 e maio de 2025.
- ¹ Nota Técnica: <https://www.bcb.gov.br/content/meubc/Documents/nota-tecnica-reclamacoes-24.pdf>



Sicoob Seguradora

A seguir apresentamos os indicadores das demandas relacionadas aos produtos do Sicoob Seguradora recebidas no canal de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2025.

PANORAMA GERAL

Evolução das manifestações

No primeiro semestre de 2025 foram recebidas **759** manifestações no canal de Ouidoria Sicoob Seguradora, e em comparação ao semestre anterior, apresentou **crescimento de 49%**.

O maior percentual são demandas do tipo reclamação representando 98% (745) dos registros recebidos, enquanto 2% (14) são outros tipos de manifestações, sendo 11 demandas do tipo Outros e 3 demandas do tipo Dúvida.

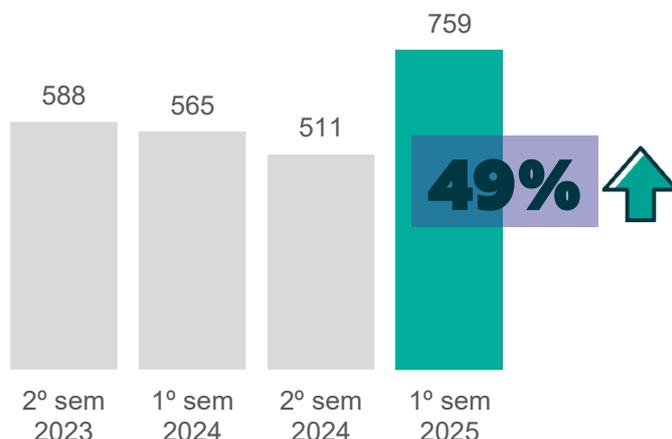
Tipo de Atendimento	
Reclamação	745
Outros	11
Dúvida	3

Canal de Ouidoria

O canal de Ouidoria Sicoob recebeu 93% (705) das manifestações, enquanto 7% (54) foram recebidas no canal de Ouidoria Banco Sicoob.

Ouidoria Banco Sicoob: dos 54 registros recebidos no canal de Ouidoria Banco Sicoob, 57% (31) foram destinados ao Sicoob Seguradora, 41% (22) foram destinados à área de Operacional de Produtos - Crédito e Câmbio e 2% (1) foi destinada aos Canais de Atendimento.

Evolução Semestral



Crescimento de 49%
em comparação com o semestre anterior (511).

98%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

Canal de Ouidoria

93% das reclamações foram recebidas no canal de **Ouidoria Sicoob**

7% das reclamações foram recebidas no canal de **Ouidoria Banco Sicoob**

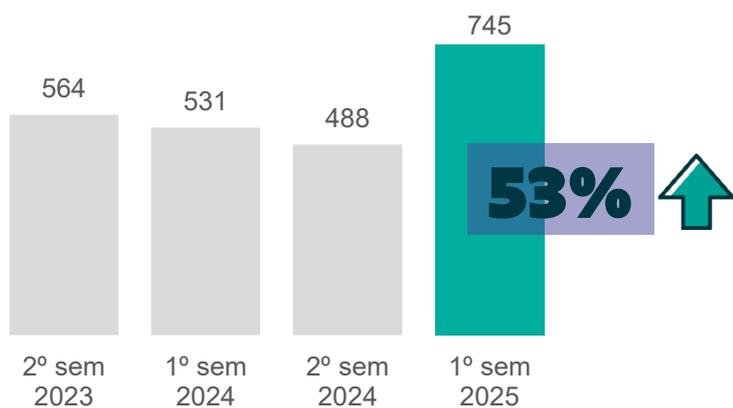
INDICADORES DAS RECLAMAÇÕES

Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2025, observou-se **crescimento de 53%** nas reclamações recebidas em comparação semestre anterior.

Das 745 reclamações, 92% (683) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física. Em relação à classificação, 42% (314) foram procedentes.

Reclamação: Evolução Semestral



Reclamação

92% das reclamações foram registradas por **pessoa física**

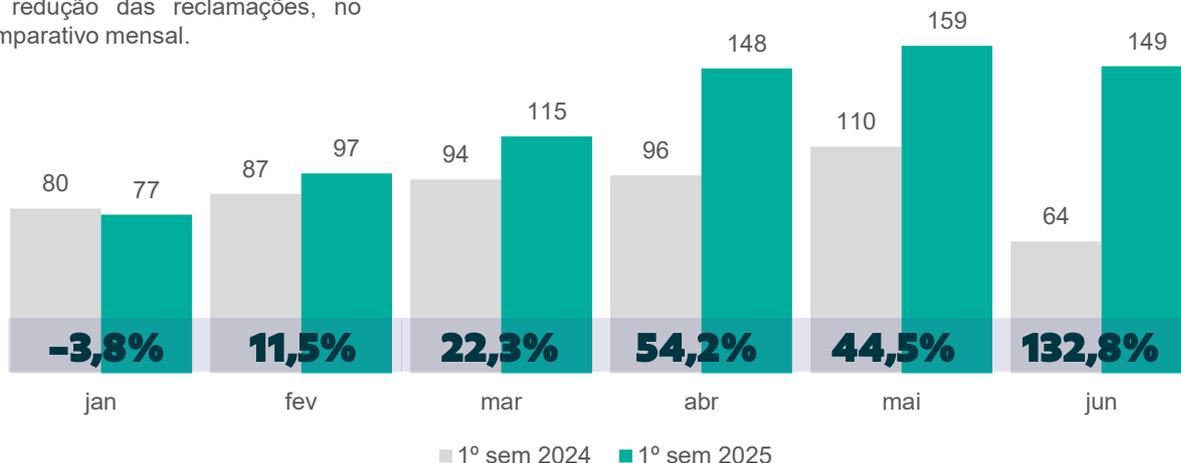
42% das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Crescimento de 53% em comparação com o semestre anterior (488).

Crescimento de 40,3% em comparação ao 1º semestre de 2024 (531).

Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025

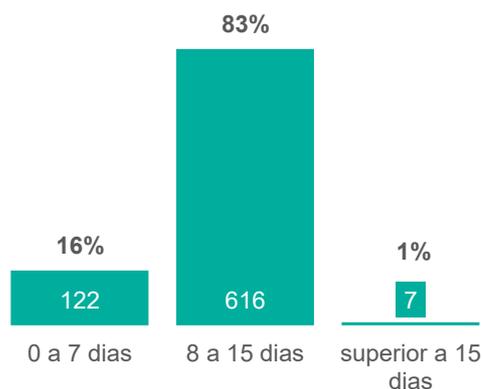
Comparativo dos registros entre o 1º semestre de 2025 e o 1º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução das reclamações, no comparativo mensal.



Tempo de resolução das Reclamações

99% das reclamações recebidas foram encerradas dentro do prazo de 15 dias corridos. No primeiro semestre de 2025, 1% (7) das reclamações foram respondidas com o prazo superior a 15 dias. Observamos uma redução de 3 pontos percentuais em relação ao semestre anterior, que teve 4% das reclamações encerradas com prazo superior a 15 dias.

Tempo de resolução das reclamações



Temas Reclamados

Apresentamos o comparativo dos resultados no 1º semestre dos anos de 2024 e 2025, sobre os temas mais reclamados.

Seguro Prestamista e Seguro de Vida

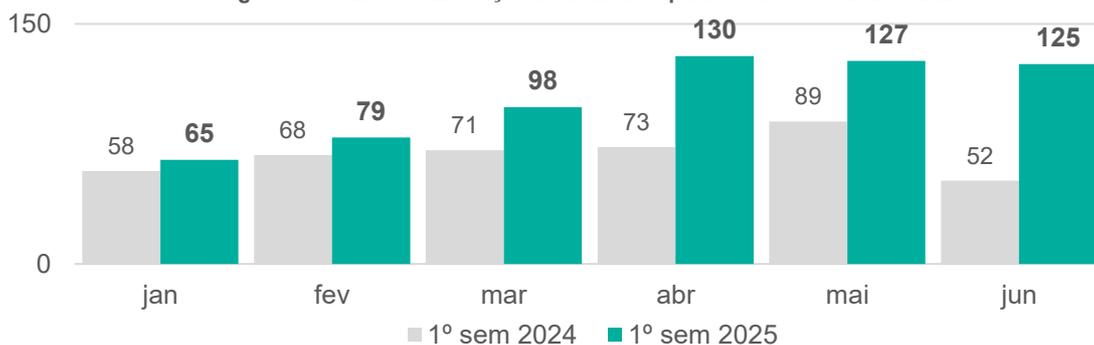
No período foram registradas 624 (83,8%) reclamações sobre “Seguro Prestamista”, sendo verificado um **crescimento de 52%** em relação ao ano anterior, quando foram registradas 411 reclamações.

Sobre o assunto “Seguro de Vida” foram recebidas 116 (15,6%) reclamações, apresentando um **redução de 2%** em relação ao ano anterior, quando foram registradas 118 reclamações.

Atendimento

Ainda no 1º semestre de 2025 foram registradas 4 reclamações no tema Atendimento e 1 reclamação no tema Conta Corrente.

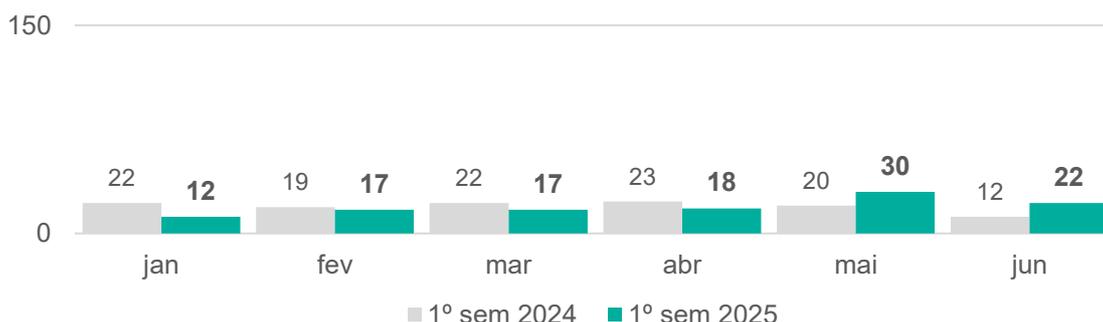
Seguro Prestamista - Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



624

(83,8%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro Prestamista** no 1º semestre de 2025

Seguro de Vida - Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



116

(15,6%) reclamações foram relacionadas ao **Seguro de Vida** no 1º semestre de 2025

CIRCULAR SUSEP 643

Tratamento de denúncias

Principais pontos dispostos no capítulo III

- As denúncias serão apresentadas por meio de peticionamento na Susep, nos termos da regulamentação específica;
- As denúncias serão processadas pelas unidades competentes para tratar da matéria, conforme suas competências regimentais;
- Constatada a existência de indícios de materialidade e de autoria de infração administrativa, será observada a norma que disciplina o processo administrativo sancionador - PAS no âmbito da Susep;
- Sempre que houver a possibilidade, o denunciante deverá ser informado do resultado da análise.

Previsão regulamentar

Disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - Susep.

Acompanhamento

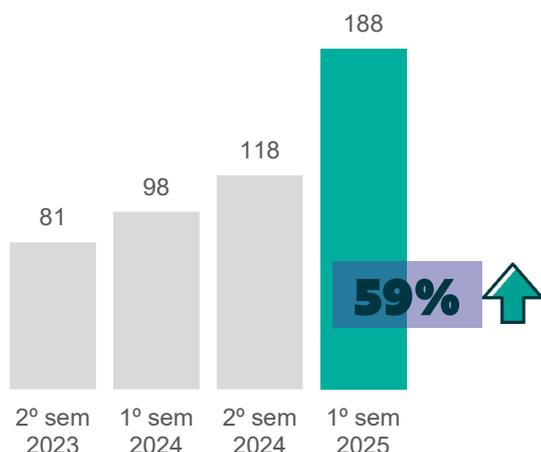
Neste semestre não foi recebida denúncia que trata o Capítulo 3 da Circular Susep Nº 643 (Capítulo III – Tratamento de denúncias).

Acompanhamento de demandas na plataforma Consumidor.gov

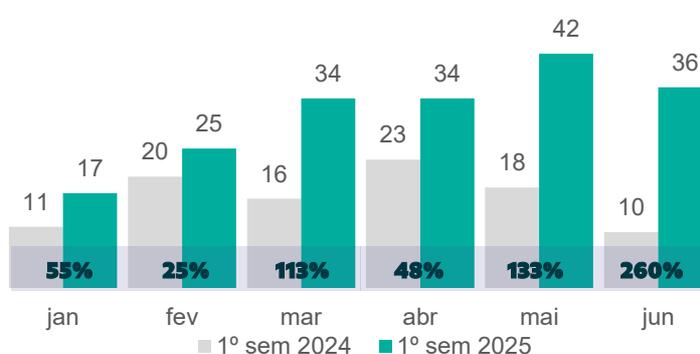
Seguradora

Das manifestações recebidas, observa-se um **crescimento de 59%** no primeiro semestre de 2025 em relação ao semestre anterior. Abaixo, apresentamos a evolução desses resultados:

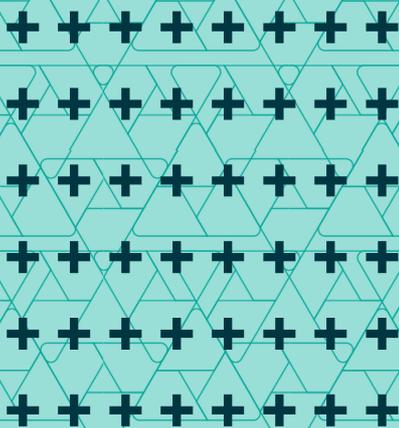
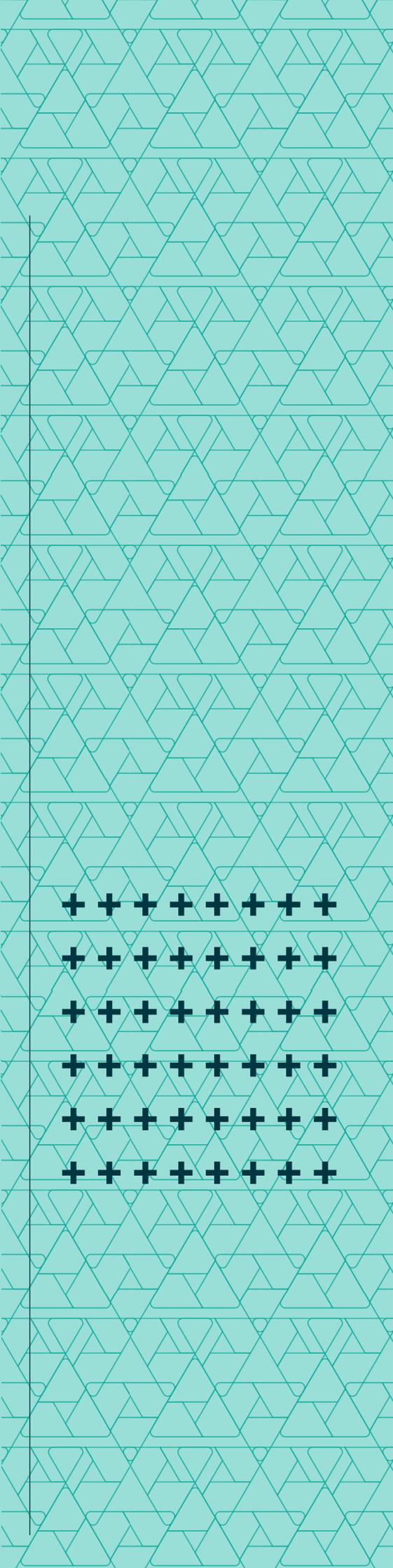
Evolução Semestral



Evolução mensal: Comparativo anos de 2024 e 2025



Comparativo dos registros entre o 1º semestre de 2025 e o 1º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução das reclamações, no comparativo mensal.



Sicoob Administradora de Consórcios

A seguir apresentamos os indicadores das demandas recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios durante o 1º semestre de 2025.

PANORAMA GERAL

Evolução das finalizadas no ato do atendimento

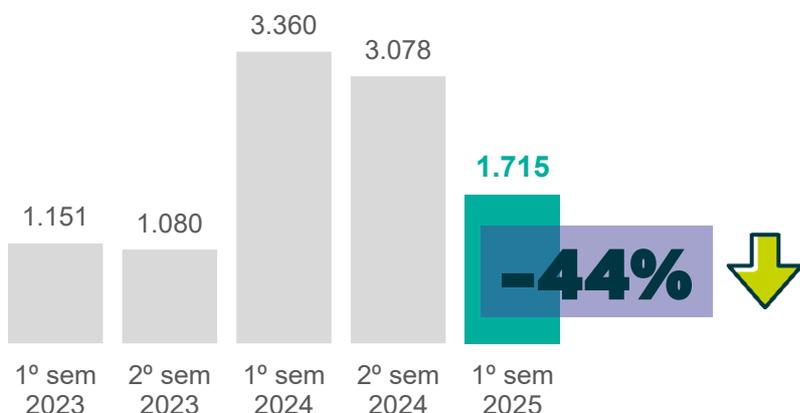
No Canal de Ouvidoria Sicoob Consórcios foram recebidos **2.155 contatos**, dos quais 1.715 (79,6%) foram finalizados no ato do atendimento e 440 geraram manifestações.

No primeiro semestre de 2025 o número de contatos finalizados no ato do atendimento tiveram uma **redução de 44%**, em comparação com o semestre anterior, quando foram encerrados 3.078 contatos.

79,6%

dos atendimentos recebidos não geraram manifestação, foram encerrados no ato do atendimento

Evolução: Encerradas no ato do atendimento



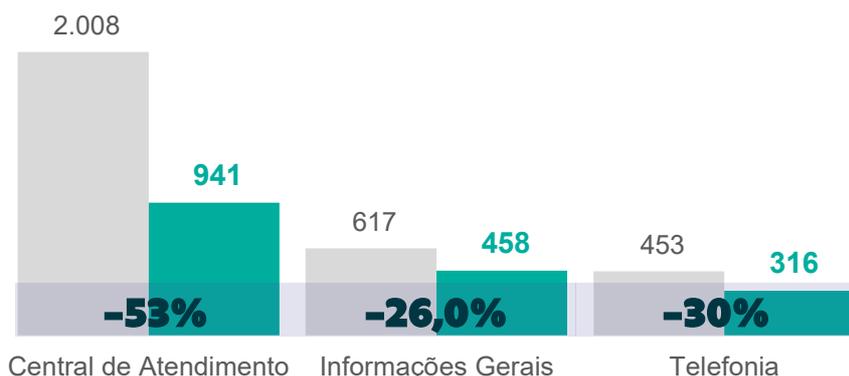
Resumo

2.155 contatos recebidos

1.715 encerrados no ato do atendimento (79,6%)

Redução de 44% em comparação com o semestre anterior (3.078).

Comparativo por direcionamento: Encerradas no ato do atendimento



Comparativo dos atendimentos encerrados no ato do atendimento, entre o 1º semestre de 2025 e o 2º semestre de 2024 – se ocorreu crescimento ou redução dos acionamentos, por direcionamento.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES

Tipos de manifestações recebidas

Foram registradas 440 manifestações no primeiro semestre de 2025. Dessas, **438 (99,5%)** foram **Reclamações** e 2 (0,5%) foram demandas do tipo: Consulta (1), e Dúvida (1).

Reclamação	438
Dúvida	1
Consulta	1

99,5%

dos manifestações foram do tipo **Reclamação**

Evolução das Reclamações

No primeiro semestre de 2025, foram registradas 438 reclamações, e observou-se **crescimento de 4%** nas reclamações recebidas em comparação ao semestre anterior.

Em relação aos registros do tipo reclamação, 83% (365) foram registradas por usuários do tipo Pessoa Física e 67% (293) foram classificadas como Procedente.

Reclamação

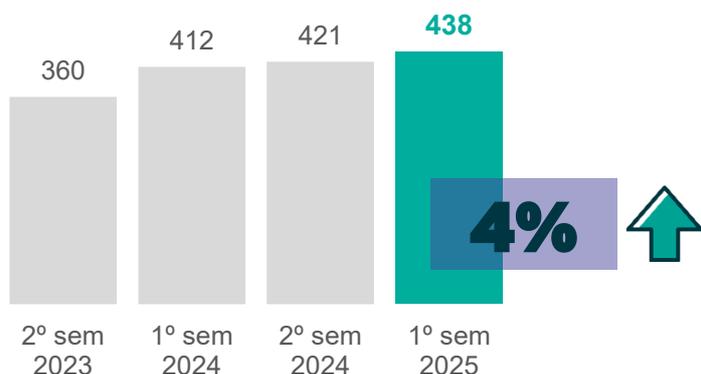
83%

das reclamações foram registradas por **pessoa física**

67%

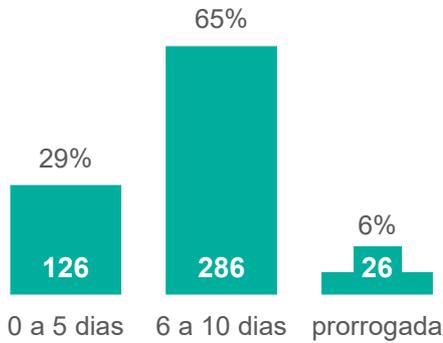
das reclamações foram classificadas como **procedentes**

Reclamação: Evolução Semestral



Tempo de resolução

Das reclamações recebidas, **94% foram encerradas dentro do prazo de 10 dias úteis**. Enquanto, 6% (26) das reclamações foram prorrogadas.



94%

dos reclamações foram encerradas no prazo de **10 dias úteis**.

Temas reclamados

Apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres sobre os temas mais reclamados.

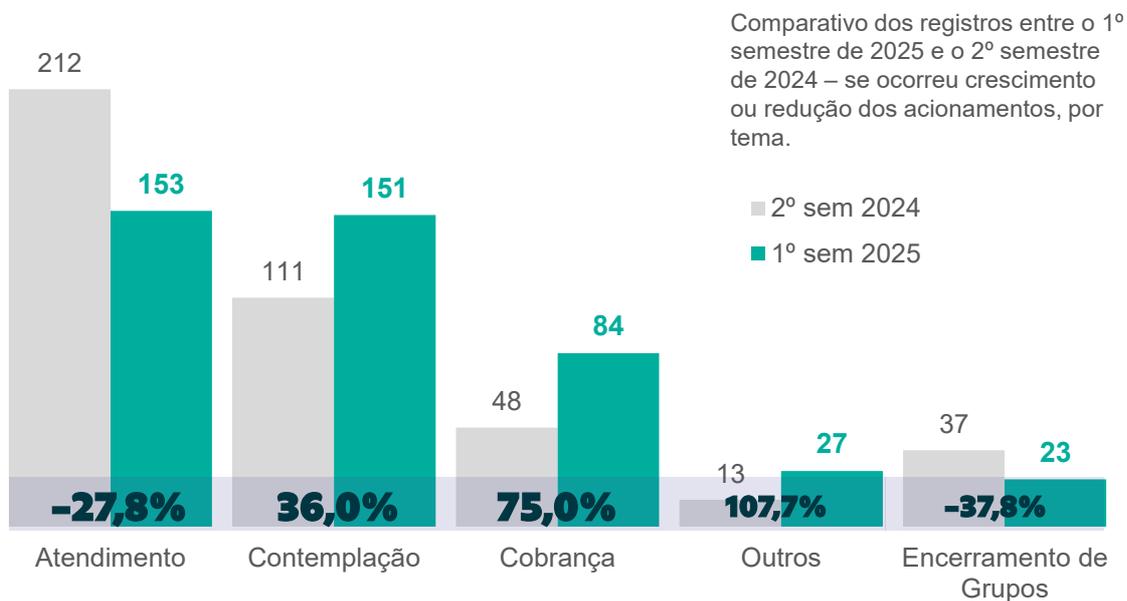
Atendimento

Com 153 reclamações, foi o tema mais reclamado, representando **35% das reclamações** registradas no canal, com **redução de 27,8%** em relação ao semestre anterior.

Demais temas

Outros temas reclamados, referem-se a Contemplação (34,5%), Cobrança (19,2%), Outros (6%), e Encerramento de grupo (5,3%). A variação em relação ao último semestre pode ser observada no gráfico.

Comparativo - Temas reclamados



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Resultados

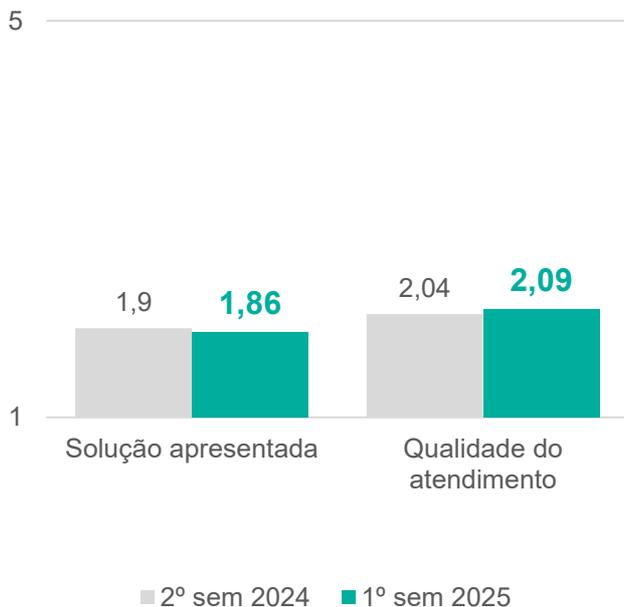
Como forma de garantir a qualidade do atendimento prestado aos demandantes, a Ouvidoria aplica a pesquisa de satisfação. A pesquisa é disponibilizada a todas as manifestações registradas, após o seu encerramento.

Neste semestre, 22% dos demandantes participaram e responderam à pesquisa de satisfação no canal de Ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios. **A nota média¹ alcançada foi de 1,98.**

O canal apresentou nota de **1,86 em relação à solução apresentada** e nota de **2,09 para a qualidade do atendimento.**

¹Nota média, compreende a média das perguntas 1 e 2 (solução apresentada e qualidade do atendimento)

Comparativo Semestral
Pesquisa de Satisfação



REGISTROS DE RDR

RDR disponibilizados no 1º semestre de 2025

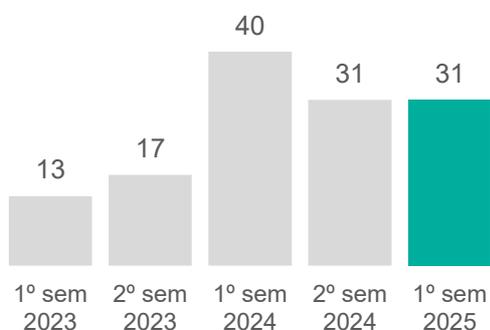
No primeiro semestre de 2025 foram disponibilizadas **89 manifestações** para o Sicoob Administradora de Consórcios no sistema de Registro de Demandas do Cidadão. Das 89 demandas acompanhadas e respondidas no sistema de RDR pela administradora, 60 (67%) foram encerradas e reguladas pelo Banco Central.

RDR Encerrados no 1º semestre de 2025

No primeiro semestre de 2025, no sistema de Registro de Demandas do Cidadão, o Banco Central encerrou **81 manifestações**, das quais **31 foram classificadas como procedentes**.

Apresentamos a evolução das demandas procedentes, e os assuntos abordados nos registros.

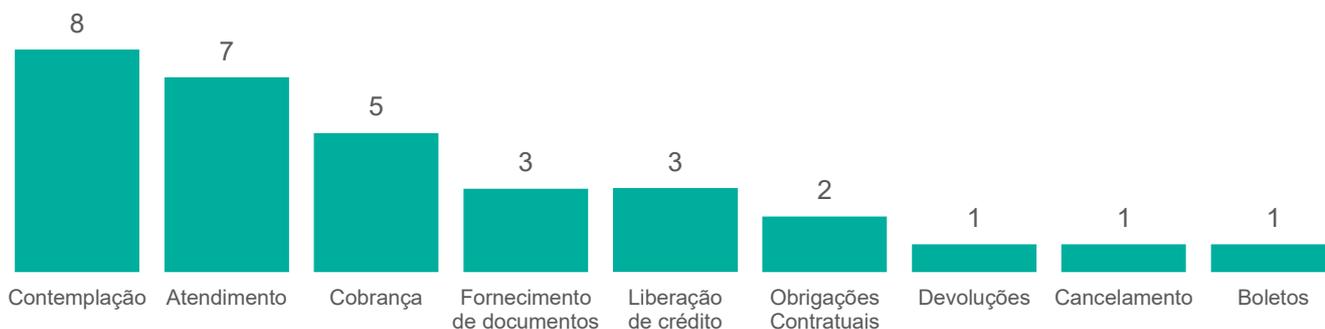
RDR | Evolução semestral - Procedentes



Ranking de Reclamações

É gerado com a lista das instituições que tiveram no mínimo 6 reclamações procedentes no semestre analisado.

RDR Procedentes - Assuntos abordados



- As demandas encerradas pelo Banco Central durante o 1º semestre de 2025, foram disponibilizadas para o Sicoob Administradora de Consórcios no período compreendido entre novembro de 2024 a abril de 2025.

parecer de auditoria

Manifestação de Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão dos relatórios semestrais quantitativos e qualitativos referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no semestre findo em 30 de junho de 2025 (“Anexo I”), elaborados por exigência das seguintes regulações:

- Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil (BCB);
- Resolução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

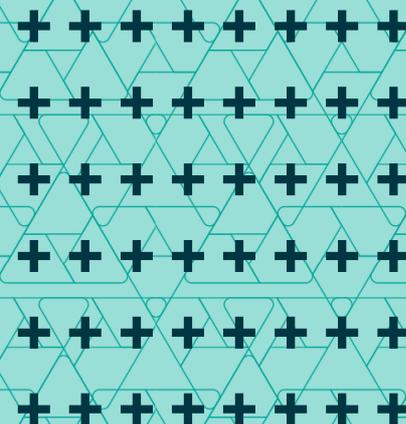
Nossa revisão compreendeu, basicamente, a avaliação dos dados quantitativos dos relatórios de acordo com as bases de dados disponibilizadas pela Ouvidoria.

Com base na revisão, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que pudesse comprometer a qualidade e a fidedignidade dos dados apresentados nos relatórios.

Esta validação, limitada ao conteúdo do documento, não exclui a possibilidade de futuras avaliações nos processos, sistemas e controles da Ouvidoria apresentarem inconsistências, especialmente em trabalhos com escopo abrangente.

Comitê de Auditoria

O colegiado tomou conhecimento dos seguintes documentos:(i)Relatório da Ouvidoria do Sicoob Seguradora, Sicoob DTVM, Infoweb (Banco Sicoob, Sicoob e Sicoob Consórcios), contendo as informações previstas na Resolução CNSP 445/2022 e na Resolução CVM 43/2021, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CMN 4.860/2020, referentes ao 1º semestre/2025; e (ii)Relatório do diretor responsável pela Ouvidoria, referente ao mesmo período (art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020).



Considerações finais

O componente organizacional de Ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração tenha conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e mantém o conselho de administração informado sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores das instituições para solucioná-los.