

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

2.2017

Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

2.2017 - Relatório de Atividades

Ouvidoria Sicoob

Apresentação	4
Avaliação de eficácia dos trabalhos da Ouvidoria	5
Programa de qualidade	7
Adequação da estrutura	9
Avaliação quanto ao cumprimento da certificação dos ouvidores	10
Critérios de classificação das reclamações	12
Acompanhamento de RDR	13
Panorama geral do canal de Ouvidoria Sicoob	14
Detalhamento das ocorrências classificadas como reclamação	15
Ações de acompanhamento	24
Considerações finais	31

Apresentação

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.433/2015, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria e define como atribuições desse componente elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria e manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados e o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Em conformidade com o referido normativo, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pelo componente organizacional de ouvidoria durante o segundo semestre de 2017.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento de nossas atividades e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,



Rubens Rodrigues Filho
Diretor de Controle
Diretor responsável pela ouvidoria



Ana Cristina Kamimura Andrade
Ouvidora

Apresentação

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 Bancoob e do Sicoob Confederação decidiram pela instituição do componente único de ouvidoria, a ser mantido no Bancoob, passando a vigorar a partir de 1º de julho de 2010.

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

Elaboramos semestralmente uma síntese dos eventos ocorridos no canal de Ouvidoria e o resultado das medidas promovidas pelos administradores das instituições em virtude da ocorrência desses eventos.

Apresentamos, neste documento, o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob. As informações referentes aos canais de Ouvidoria Bancoob, Sicoob Seguradora, Ponta Administradora de Consórcios e Bancoob DTVM serão apresentadas em relatórios próprios.

Designação e responsabilidades do Ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria

Após a instituição do componente organizacional de Ouvidoria do Sicoob, o Diretor de Controle e a Ouvidora, ambos do Bancoob, foram designados para atuar como diretor responsável e ouvidora, respectivamente.

O Diretor de Controle 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 extratos, nos comprovantes eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes e nos materiais de propaganda e de publicidade que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços das instituições.

A disponibilização é feita por meio de acesso telefônico gratuito, 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 das cooperativas Credicitrus - Sicoob SP - e Cooperforte - Sicoob Planalto Central - que optaram pela instituição de ouvidoria própria.

Canal de ouvidoria Bancoob - Recepciona demandas dos clientes e de usuários de seus produtos e serviços. O mesmo canal é compartilhado para atendimento do Bancoob DTVM e do Sicoob Seguradora.

Canal de ouvidoria Ponta Administradora de Consórcios - Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pela Ponta Administradora de Consórcios.

Avaliação de Eficácia



Atividades de controle

Para garantir a eficácia das atividades, são realizadas periodicamente ações de controle nos procedimentos do Bancoob, das entidades do Sicoob e dos fornecedores terceirizados.

Algumas das atividades estão listadas abaixo:

- ⇒ **Manutenção cadastral** das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria (descredenciamentos, incorporações e inclusão de novas cooperativas), no sistema informatizado;
- ⇒ **Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad** - Conferência do cadastro de todas as entidades, solicitando atualização àquelas que estejam em desconformidade;
- ⇒ **Manutenção e guarda de termos de adesão** - Para formalização do processo de adesão ao componente de Ouvidoria, as cooperativas singulares encaminham o termo de adesão. Eles são arquivados nas dependências da Ouvidoria;
- ⇒ **Acompanhamento das ocorrências** - O controle de demandas é feito diariamente por meio de extração de relatórios. Os responsáveis pelo acompanhamento das ocorrências recebem uma notificação sobre as demandas que completam cinco dias sem o registro de solução e, a partir do sétimo dia de registro, é feito um acompanhamento especial para que não seja ultrapassado o prazo estabelecido pelo Banco Central, de 10 dias úteis ou pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSA, de 15 dias úteis.
- ⇒ **Gestão do Call Center** - Atualização da base de conhecimentos dos atendentes do call center, audição de gravações e conferência dos registros dos atendimentos, são atividades realizadas com o intuito de garantir a qualidade das informações;
- ⇒ **Atualização dos manuais do Sistema de Ouvidoria** - publicação de instruções às entidades participantes; e
- ⇒ **Manutenção evolutiva do sistema informatizado** utilizado para a gestão do canal de ouvidoria.



Apoio e suporte

Atividades desenvolvidas:

- ⇒ **Apoio aos usuários** na utilização do sistema de ouvidoria;
- ⇒ **Apoio na elaboração de respostas** - Os funcionários do componente de Ouvidoria auxiliam na elaboração das respostas, sempre que solicitado. São fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para sanar dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes;
- ⇒ **Intervenções na solução de ocorrências** que tem como responsáveis áreas do Bancoob e do Sicoob Confederação - Nesses casos é realizado o acompanhamento da demanda até a solução pela área responsável pela prestação do serviço; e
- ⇒ **Consulta jurídica** - Algumas demandas, cuja natureza apresenta risco legal ou necessidade de observação de legislação específica, são encaminhadas para análise da Gerência Jurídica.

Avaliação de Eficácia



Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de gestão e o seu objetivo é mensurar o que os clientes estão sentindo ou pensando sobre os processos, produtos e serviços da organização.

Ao encerramento das ocorrências são realizados contatos com os demandantes de reclamações classificadas como procedentes. Não participam da pesquisa apenas as pessoas que não têm interesse ou quando não há sucesso no contato.

No segundo semestre de 2013 a ouvidoria propôs o alcance de 70% no resultado da pesquisa de satisfação para o quesito “A solução apresentada foi satisfatória?”.

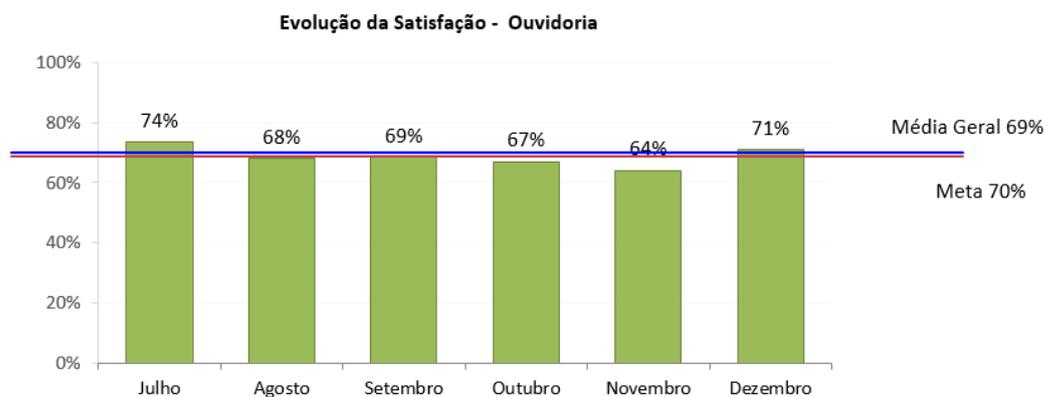
Com o intuito de incentivar o alcance do resultado foi promovida campanha premiando os vencedores e divulgando as práticas adotadas pelos participantes que contribuíram para o alcance dos resultados.

Naquela ocasião, foi possível observar o êxito das medidas adotadas, conseguindo alcançar 71% de satisfação.

A partir da aplicação da campanha, uma prévia da pesquisa passou a ser consolidada mensalmente e os representantes das entidades recebem as informações sobre possíveis insatisfações para que possam avaliar e, considerando pertinente, apresentam novas considerações às manifestações de insatisfação.

O detalhamento do resultado da pesquisa é consolidado trimestralmente em relatório específico e encaminhado às cooperativas ou às áreas responsáveis pela avaliação e acompanhamento dos resultados.

Os procedimentos realizados durante a campanha foram incorporados à rotina das atividades e nos semestres seguintes à campanha a meta foi alcançada. No segundo semestre de 2017, foi alcançado o índice de 69%.



Programa de qualidade



Laboratório de Monitoria

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por esse motivo é desenvolvido um trabalho intitulado “Laboratório de Monitoria”.

No laboratório de monitoria são realizadas escutas e avaliações das gravações. Depois que as avaliações são concluídas 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 trabalhos em forma de orientações e treinamentos.

Além da definição do escopo de treinamentos oferecidos à equipe do *call center*, no segundo semestre de 2017 foram desenvolvidas atividades voltadas para o alinhamento do trabalho das equipes de monitoria.

Foram realizados encontros entre os monitores com a finalidade de aprimorar a percepção das necessidades de melhoria no processo de monitoria, assim como o

aprimoramento das atividades promovidas para o desenvolvimento dos atendentes.

Treinamento - Também foram aplicados treinamentos com o objetivo de padronizar o conhecimento dos colaboradores que atuam como atendentes no canal de ouvidoria.

Citamos abaixo os treinamentos realizados ao longo do segundo semestre de 2017:

- ⇒ Preparando para Supervisão: Liderança; Como ser um bom líder; elaboração de relatórios .
- ⇒ Gramática normativa da língua portuguesa: regras de pontuação, uso da crase, ortografia.
- ⇒ Qualidade no atendimento: Laboratório de escuta de atendimento.
- ⇒ Cooperativismo: Cooperativismo o Brasil e no mundo; Cooperativas Singulares, Centrais, Sicoob Confederação e Bancoob.



Boletim da Ouvidoria

Com o intuito de ampliar a proximidade da equipe da Ouvidoria com as cooperativas centrais e singulares, contribuindo com a divulgação de informações em períodos mais curtos, é realizada a publicação do Boletim da Ouvidoria.

As informações que transitam no canal de Ouvidoria são compiladas e compartilhadas, permitindo disseminar informações e boas práticas aplicadas no Sicoob.

Programa de qualidade



Workshop de Ouvidoria

O Workshop de Ouvidoria é uma parceria da Ouvidoria com as equipes de monitoração de ouvidoria no Sicoob. O conteúdo das novas edições foi elaborado com informações relacionadas à estrutura do canal de ouvidoria, premissas, atribuições e processos de atendimento.

A programação é distribuída em momentos de enfoques conceituais, formação de grupos para estudo de casos, aplicação de dinâmicas, utilizando exemplos reais e apresentação de conteúdo audiovisual.

O conteúdo programático aborda os seguintes temas:

Ouvidoria:

- ✓ Alicerces de Ouvidoria: Princípios e Valores;
- ✓ Código de Ética;
- ✓ Papéis e Responsabilidades;
- ✓ Sistema de Ouvidoria eficaz.

Regulamentação

- ✓ Resolução CMN 4.433 x Alterações Resolução CMN 3.849;
- ✓ Peças Publicitárias;
- ✓ Regulamentação Interna;
- ✓ Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- ✓ Sistema RDR - Banco Central.

Perfil da Ouvidoria

- ✓ Mudança Cultural x Profissionalismo;
- ✓ Postura Técnica x Comportamental;
- ✓ Atitudes Recomendadas: 10 dicas.

Gestão Operacional

- ✓ Operacionalização do Sistema de Ouvidoria - SOS;
- ✓ Acompanhamento das Ocorrências/Prazos;
- ✓ Relatórios: Pesquisa de Satisfação; Relatório SLA; Boletim Ouvidoria; e Relatório Semestral;
- ✓ Pesquisa de Satisfação: Evolução dos Resultados; Ranking; Ações;

Discussão de casos/ocorrências

- ✓ Oficinas de aprendizagem.

Adequação de estrutura

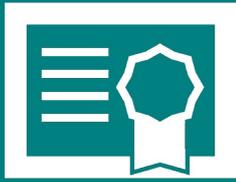


Sistema Informatizado

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 segundo semestre de 2017 não foi identificada a necessidade de produzir adaptações no sistema de informações, além das manutenções próprias da sustentação do sistema.

Certificação



Processo de certificação de ouvidores

Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas a associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias.

Os treinamentos têm o intuito de cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.433/2015 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 da Ouvidoria:

- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional do Distrito Federal;
- ⇒ Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional Santa Catarina; e
- ⇒ Fundamentos ITIL - Quint – Wellington Redwood.

Cursos de extensão:

- ⇒ Direito do consumidor - Fundação Getúlio Vargas;
- ⇒ Direito do bancário - Fundação Getúlio Vargas;
- ⇒ Help Desk Analyst Boot Camp - Help Desk Institute.



Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos.

No segundo semestre de 2017, fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes treinamentos:

- ⇒ Conceitos e princípios fundamentais do direito tributário;
- ⇒ O juiz e a ética;
- ⇒ Curso Básico de cooperativismo;

- ⇒ Empresas Orgânicas;
- ⇒ Política de Gestão de Pessoas;
- ⇒ Identidade do Líder - Baseado no Teste MBTI;
- ⇒ Gestão por resultados;
- ⇒ Liderança I e Questões recomendadas pela Comissão de Ética;
- ⇒ Gestão da Mudança;
- ⇒ Reuniões na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



FEBRABAN

Acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN

Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes:

- ⇒ Apresentação de indicadores de qualidade – Agências bancárias, 4º ciclo;
- ⇒ Consumidor.gov: reporte da reunião do Comitê Gestor e proposta de apoio ao à plataforma;
- ⇒ Demanda BACEN - avaliação de criação de procedimento para comunicações críticas que inclua bonificação ao cliente;
- ⇒ Diálogo com o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor);
- ⇒ Semana ENEF - Educação Financeira e Negociação de Dívidas;
- ⇒ Atendimento Digital - Formação do Grupo de Trabalho;
- ⇒ Mesa de diálogo Jabotão dos Guararapes;
- ⇒ Nova Plataforma de Cobrança;
- ⇒ Planejamento Estratégico para a comissão em 2018;
- ⇒ Projeto PROCON Campinas;
- ⇒ Ranking positivo - qualidade das Ouvidorias por meio do RDR (Sistema de Registros de Demandas do Cidadão);
- ⇒ Relatório Setorial de Ouvidorias;
- ⇒ Reporte demanda BACEN (parcelamento da fatura do cartão englobando operações já parceladas sem juros);
- ⇒ Reporte do Conselho de Autorregulação: aprovação das alterações normativas;
- ⇒ Reporte: Refinanciamento/ Portabilidade – Comissão de Crédito Consignado;
- ⇒ Reporte: Reunião SENACON (Decreto do SAC);
- ⇒ Acompanhamento das Resoluções 4.539 e 4.549 - em pauta fixa;
- ⇒ Reunião com PROCON Campinas (criação do Núcleo de Superendividamento);
- ⇒ SEMARC Nacional e Regionais: reuniões de Grupo de Trabalho;
- ⇒ Sistema de negociação de dívidas Procon Campinas;
- ⇒ Visita Comissão de Defesa do Consumidor Condege/NUDECON RJ;
- ⇒ Visita Fórum Nacional dos Juizados Especiais – FONAJE.

Critérios de Classificação



Situação das Reclamações

Improcedente

Característica atribuída a uma reclamação injustificada – aquela que parte de uma falha de julgamento por parte do reclamante; ou quando o reclamante transmite informações insuficientes e a Ouvidoria não consegue novo contato de esclarecimentos.

Procedente solucionada

Reclamação identificada como procedente resolvida por meio da realização de procedimentos identificados como necessários.

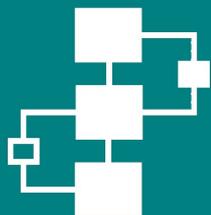
Procedente

Característica atribuída a uma reclamação justificada, com fundamento. Quando as afirmações do cliente são confirmadas.

Procedente não solucionada

Reclamação identificada como procedente cujos procedimentos identificados como necessários para a resolução não tenham sido suficientes, ou não foram concluídos em tempo hábil.

Acompanhamento de RDR



Análise de RDR

Em 2012 a Ouvidoria passou a acompanhar as demandas registradas no sistema RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central.

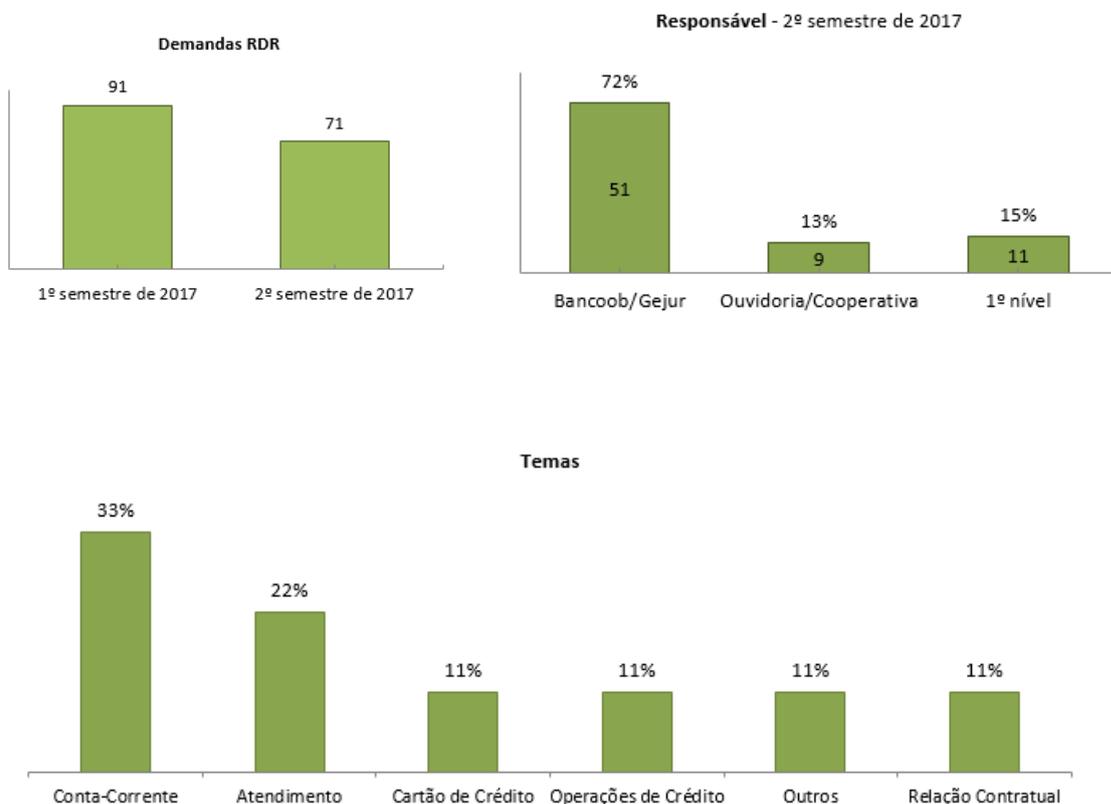
As demandas registradas nesse canal são inicialmente recebidas pela Gerência Jurídica do Bancoob – Gejur. Ao identificar que a responsabilidade pela resolução da demanda não cabe ao Bancoob e sim às cooperativas de crédito, a Gejur encaminha a demanda para o acompanhamento por parte da Ouvidoria Sicoob, que é responsável por tratar as ocorrências relacionadas aos serviços prestados pelas cooperativas de crédito.

Durante o primeiro semestre de 2017 foram registradas 91 reclamações direcionadas ao Bancoob, já no segundo semestre de 2017 esse número reduziu em 22%, tendo sido registradas 71 ocorrências.

As manifestações direcionadas às cooperativas representaram 13% desse total, enquanto 72% tiveram origem no Bancoob. Os outros 11% estão relacionados a demandas em que havia registro no canal de ouvidoria, ou em contato com o demandante para obtenção de informações, a situação havia sido resolvida.

Não foram recebidos registros no canal de RDR, destinados ao Sicoob Seguradora.

Estatística das ocorrências de RDR





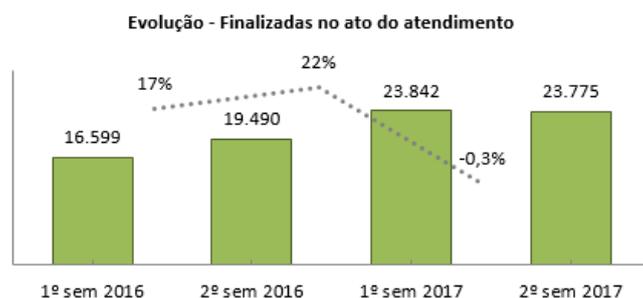
Panorama Geral

A seguir, apresentamos o detalhamento estatístico relativo ao canal de Ouvidoria Sicoob.

Durante o segundo semestre de 2017, foram recebidos **27.407** contatos, sobre os quais apresentamos uma avaliação e segregação estatística.

1º Nível de Atendimento

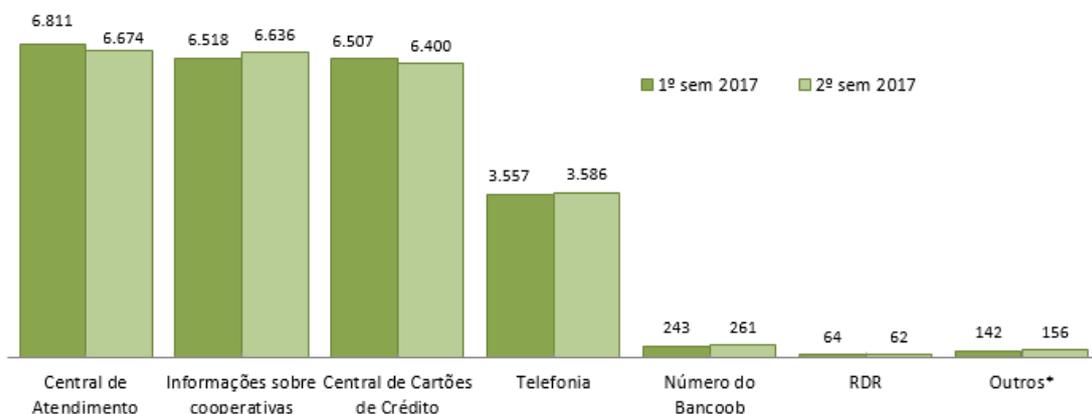
O número de demandas registradas e encerradas no ato do atendimento apresentou aumento, quando comparamos os dois últimos semestres. Com o total de 23.775 contatos, tivemos um redução de 0,3%.



A equipe de recepção de chamados é orientada quanto aos critérios para registro de reclamações. É priorizado o registro de reclamação daquele usuário que contactou os canais de atendimento de primeiro nível.

Os demais usuários recebem esclarecimentos e são direcionados ao canal competente para a solução do assunto.

Comparativo - Finalizadas em 1º nível



Ouvidoria Sicoob

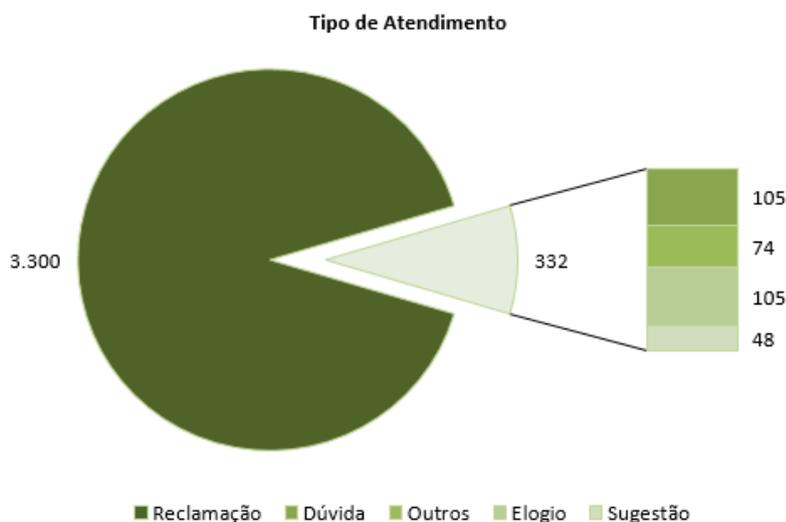


Panorama Geral

Manifestações

No canal foram registradas **3.632** manifestações. Esses registros estão distribuídos em 3.300 (91%) reclamações e 332 (9%) demandas segregadas nos tipos Dúvida, Outros, Elogio e Sugestão.

Não foram recebidas manifestações por meio do canal destinado ao portador de deficiência auditiva ou de fala.

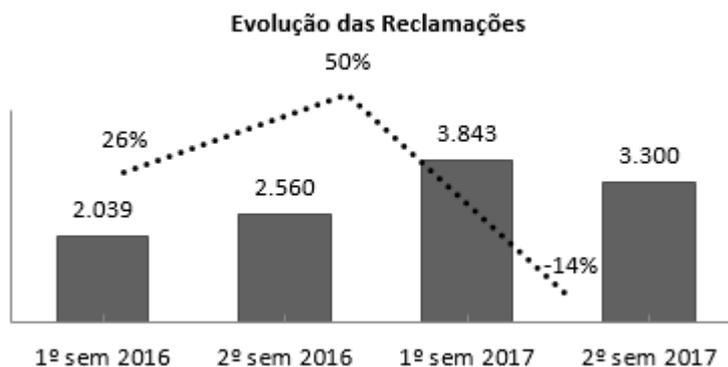


Reclamações

Evolução semestral das reclamações

No gráfico abaixo demonstramos a evolução semestral do número de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria Sicoob.

Podemos observar uma redução de 14% no número de reclamações no segundo semestre de 2017 em relação ao semestre anterior.

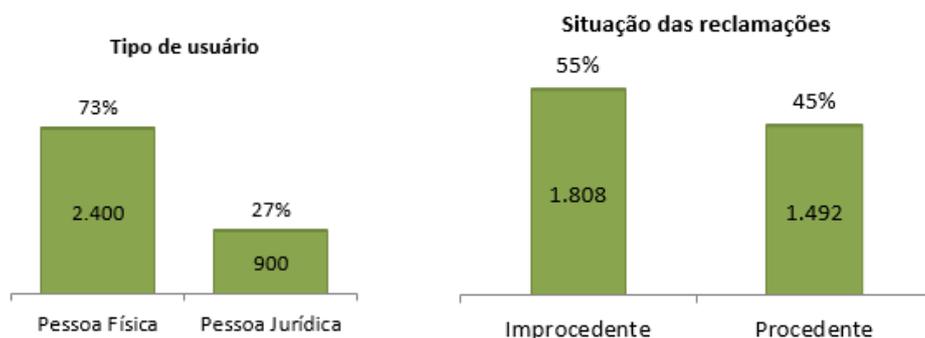




Tipo de usuário e situação

Os clientes do tipo Pessoa Física representam 63% dos que acionaram o canal de Ouvidoria Sicoob. As reclamações que foram classificadas como 'improcedente', também representam o maior percentual, correspondendo a 55%.

Reclamações



Critérios de classificação - Temas definidos pelo Banco Central

- 1 Atendimento
- 2 Cheques
- 3 Conta-Corrente
- 4 Operações de Crédito
- 5 Cartão de Crédito
- 6 Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores
- 7 Tarifas e Assemelhados
- 8 Publicidade Enganosa ou Abusiva
- 9 Relação contratual
- 10 Contemplação (Consórcio)
- 11 Encerramento de Grupos (Consórcio)
- 12 Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quotas-partes (Cooperativas)
- 13 Operação Adquirência
- 14 Sicoob Seguradora
- 15 Outros Temas



Temas das reclamações

Reclamações - Temas

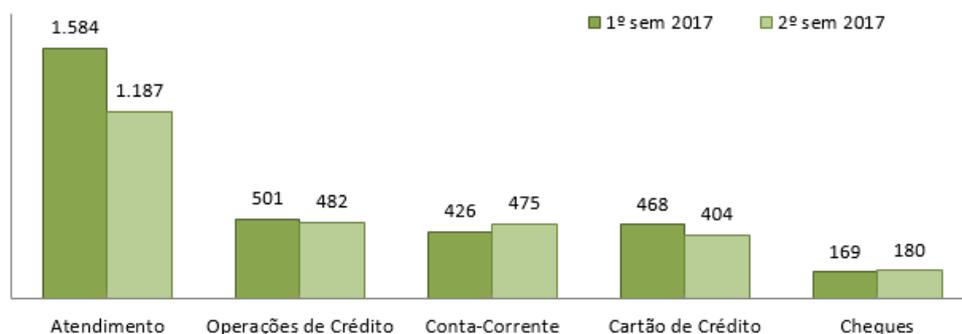
Entre as demandas classificadas como “Reclamação”, alguns temas se destacaram pela quantidade de ocorrências e/ou pela relevância. Abaixo, apresentamos o comparativo dos dois últimos semestres, de acordo com a classificação dos temas.

O tema “Atendimento” continua sendo o mais reclamado, representando 36% das reclamações registradas no canal, e uma redução de 25% no período.

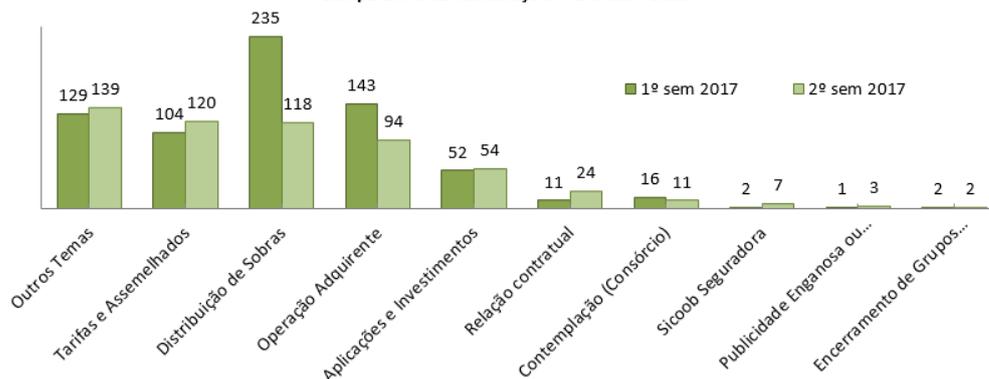
Outros temas que compõem os cinco mais reclamados, referem-se a “Operações de Crédito”, “Conta-Corrente”, “Cartão de Crédito”, e “Cheques”. O tema “Operações de crédito” apresentou redução de 4% e “Cartão de Crédito” 14%. Enquanto “Conta-Corrente” e “Cheques” apresentaram aumento de 12% e 7%, respectivamente.

O tema “Relação contratual”, representou 1% das reclamações, no entanto teve o crescimento de 118%.

Comparativo - 5 temas mais reclamados



Comparativo de Reclamações - Demais Temas





Reclamações

A seguir, apresentamos uma síntese dos assuntos mais reclamados no segundo semestre de 2017, segregados por temas.

Atendimento

i. Despreparo de funcionários

Reclamações relacionadas ao atendimento da cooperativa e atuação de seus funcionários.

ii. Fornecimento incompleto de informações

Reclamações geradas devido ao desconhecimento dos reclamantes sobre os procedimentos da cooperativa, e/ou quando não recebem orientações adequadas e informações seguras dos funcionários.

iii. Acesso a canais de atendimento

Reclamações sobre dificuldade em contatar a cooperativa e seus funcionários; alteração no horário de funcionamento da cooperativa sem prévio aviso; dificuldade em acessar o site da cooperativa; descumprimento no horário de funcionamento para acesso à cooperativa; dificuldade para entrar na cooperativa aos finais de semana para utilizar o terminal de autoatendimento; dificuldade em acessar algumas funcionalidades que não são acessíveis para deficiente visual; impedimento para entrar na cooperativa devido falhas na porta giratória; dificuldade na utilização dos canais “Fale conosco” e “Fale com o presidente”; dificuldade de locomoção dentro da cooperativa para defici-

entes; demora em obter retorno de mensagens eletrônicas (e-mail).

v. Falha em sistemas

Reclamações sobre alterações no sistema DDA (Débito Direto Autorizado), ocasionando indisponibilidade de serviços no sistema; dificuldade em emitir boletos e pagamento pelo site do Sicoobnet devido a instabilidade decorrente da implantação de integração com a CIP (Câmara Interbancária de Pagamento); dificuldade em utilizar o SicoobNet por meio dos aparelhos Blackberry 10.3.3; dificuldade na instalação e utilização do aplicativo Sicoob Conta Fácil; bloqueio no acesso ao SicoobNet; falha sistêmica para depósito de cheques; falha na emissão de extratos e consulta de saldo; utilização da funcionalidade de DDA; dificuldade em realizar o pagamento de boletos com desconto nos terminais de autoatendimento; falha para emissão de segunda via de boletos no site do Sicoob; insatisfação com a necessidade de liberação de dispositivo para acesso ao Sicoobnet, sempre que ocorrem atualizações no computador; falha no sistema para consulta dos títulos pagos após incorporação da cooperativa; não efetivação do pagamento de boletos que foram emitidos no módulo cedente; falha para realizar o lançamento de folha de pagamento; dificuldade de acesso ao Sicoobnet; atraso no processa-



Reclamações

v. Solução Inadequada

Contestação de resposta quanto a solução apresentada pela cooperativa em que o demandante não concordou.

vi. Funcionamento de equipamentos

Reclamações sobre funcionamento dos Terminais de Autoatendimento; abastecimento dos terminais e problemas com painel de senha.

Operações de Crédito

i. Liberação de crédito

Reclamações abordaram insatisfação com a não liberação de créditos pleiteados na cooperativa; e demora na análise do crédito.

ii. Liquidação antecipada/renegociação

Reclamações sobre dificuldade em realizar renegociações, por não se adequar às propostas da cooperativa ou por não concordar com os juros cobrados.

iii. Portabilidade

Reclamações sobre dificuldades em efetivar a portabilidade de operações de crédito por divergência nas informações recebidas ou enviadas pela cooperativa.

iv. Descumprimento de prazo

Reclamações relacionadas à demora e prazos estabelecidos nos processos de operações de crédito.

vii. Discriminação a cliente

Dificuldades em realizar transações por não ser associado da cooperativa; atendimento diferenciado entre associados.

viii. Filas

Reclamações sobre a demora em obter atendimento cooperativa, demora no atendimento dos terminais de caixas e desorganização em relação à distribuição de senhas.

vi. Cobrança Indevida

Cobrança incorreta no valor das parcelas para quitação de um empréstimo; antecipação da data de vencimento das parcelas de uma operação; cobrança de empréstimo consignado após quitação ou portabilidade para outra instituição; informação incorreta sobre saldo devedor para quitação de dívida; falha no resgate automático de aplicações gerando cobranças indevidas debitadas em conta-corrente; cobrança de seguro prestamista em refinanciamento; fornecimento de informações sobre cobrança de dívida não reconhecida pelo devedor; empresa vendida e o comprador assumiu as dívidas, mas a cobrança feita ao antigo proprietário; restrição nos órgãos de proteção ao crédito após liquidação da dívida.



Reclamações

Conta Corrente

i. Débitos não autorizados

Reclamações sobre o não reconhecimento de débitos realizados em conta.

Cobrança de cartão de crédito já cancelado; desconhecimento ou insatisfação com as regras de débito automático; falta de entendimento das informações contidas no extrato; pagamento antecipado de fatura cadastrada em débito automático, gerando duplicidade no pagamento; desconhecimento de desconto realizado em contracheque; débito ou operação não autorizada em conta; desconhecimento da cobrança de tarifas em conta; pagamento total da fatura, porém o acordado seria o pagamento parcelado.

Cartão de Crédito

i. Cobrança indevida

Reclamações sobre cobranças não reconhecidas no cartão.

ii. Limite de Crédito

Reclamações quanto a liberação ou aumento do limite do cartão de crédito; entendimento sobre o cálculo de limite de crédito disponível; desbloqueio do cartão de crédito.

iii. Contratação/Cancelamento

Reclamações abordaram solicitações de adesão ao cartão; bloqueio; recusa no des-

ii. Débito automático

Reclamações sobre o não reconhecimento de débitos realizados em conta.

iii. Abertura/Encerramento de conta

Reclamações sobre dificuldades para abertura ou encerramento de conta na cooperativa; e também sobre bloqueio da conta; demora no processo de abertura de conta; negativa para abertura de conta; desconhecimento ou insatisfação com as regras para o encerramento de conta.

bloqueio do cartão e liberação da função de crédito do cartão.

iv. Fatura

Reclamações sobre atraso no recebimento da fatura; não recebimento da fatura impressa; erros apresentados na fatura; alteração da data de vencimento; dificuldade em contatar a Central de Atendimentos Sicoob-card para solicitação de fatura; parcelamento automático da fatura; data de fechamento da fatura.



Reclamações

v. Contestação de despesas

Reclamações da demora e/ou falta de informações sobre o processo de contestação de compras não reconhecidas.

vi. Entrega de cartão

Reclamações sobre demora na entrega do cartão; cartão extraviado por ter sido entregue em endereço errado e dificuldade em atualizar o endereço para recebimento de correspondências.

vii. Renegociação de dívida

Insatisfação com o parcelamento automático do rotativo; demora para renegociação de dívidas do cartão; insatisfação ou discordância dos juros cobrados no momento da renegociação/quitação.

Cheques

i. Retenção de Talonário

Reclamações abordaram retenção; não fornecimento de talonário; demora para dar posicionamento sobre a liberação.

ii. Devolução Indevidas

Reclamações sobre devolução indevida de cheques; devolução considerada equivocada.

iii. Descumprimento de prazo

Reclamações sobre depósitos e bloqueio de cheques.

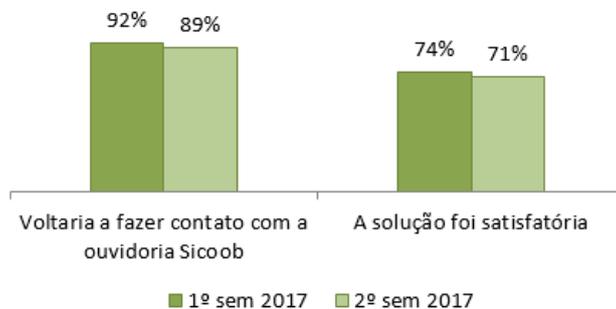


Reclamações

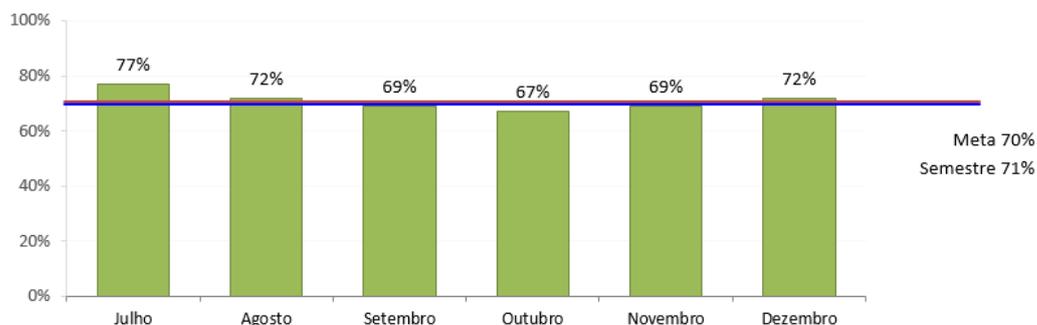
Pesquisa de Satisfação

A solução foi satisfatória para 74% dos demandantes, apresentando uma redução de 3 pontos percentuais, quando comparado ao primeiro semestre de 2017. O percentual de demandantes que voltariam a fazer contato com a ouvidoria foi de 89%.

Comparativo semestral da Pesquisa de Satisfação



Evolução da Satisfação - Ouvidoria Sicoob



* Quesito - A solução apresentada foi satisfatória? - Ref.: Consolidado semestral do canal de ouvidoria Sicoob.

Tempo de Resolução

No indicador para acompanhamento do prazo de encerramento das ocorrências, 99,8% das reclamações foram encerradas dentro do prazo de dez dias úteis.

No segundo semestre de 2017 oito reclamações foram prorrogadas¹.

Prazo de atendimento das Reclamações

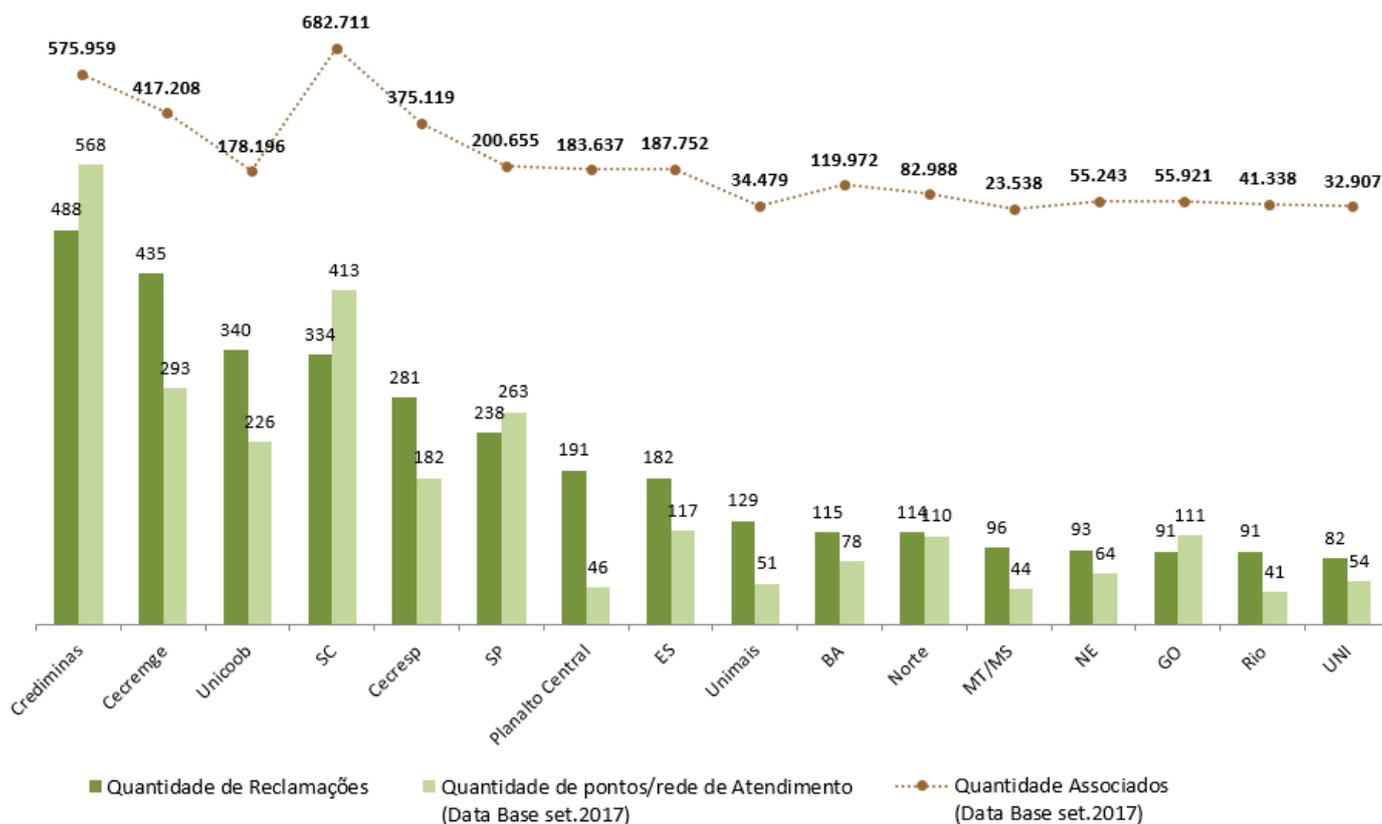


¹ Prorrogação permitida a partir da Resolução CMN 4.433/2015. As prorrogações são solicitadas pela cooperativa singular.

Ouvidoria Sicoob

Ranking das Cooperativas Centrais

Abaixo, apresentamos o *ranking* das cooperativas centrais em relação à quantidade de reclamações recebidas pelas singulares, o comparativo da quantidade de postos de atendimento das cooperativas e a quantidade de associados.





Ações de Acompanhamento

O Sicoob Confederação e demais instituições participantes do Sicoob vem promovendo adequações em suas estruturas organizacionais, objetivando melhorar a eficiência e eficácia dos processos de suporte e relacionamento com as cooperativas e associados .

Observa-se que o tema “Atendimento” segue ao longo do semestre como o de maior representatividade e os assuntos relativos ao tema que foram mais abordados são: Despreparo de funcionários, Fornecimento incompleto de informações e Solução inadequada.

Diante do acompanhamento desses indicadores, foram identificadas importantes ações sistêmicas que fazem parte do planejamento estratégico das instituições participantes do Sicoob e estão alinhadas às necessidades de desenvolvimento e capacitação contínua dos empregados em todos os níveis organizacionais.

A seguir, apresentamos algumas das medidas adotadas pelos órgãos de administração, no âmbito dos diferentes níveis das entidades sistêmicas - Sicoob Confederação, Conglomerado Bancoob, Cooperativas Centrais e Cooperativas Singulares.

Sicoob Universidade

Em dezembro de 2015 o Sicoob era composto por 26.693 empregados e 6.806 dirigentes, totalizando 33.499 pessoas envolvidas direta e indiretamente no atendimento das demandas dos associados. Neste contexto, o Sicoob Universidade foi idealizado com 4 Escolas de Formação, sendo estas de acordo com a área de conhecimento específico, as quais são:

- ⇒ Escola de Liderança e Governança: Objetiva formar e homologar líderes para a gestão dos agentes do Sicoob e consolidar a governança corporativa.
- ⇒ Escola de Cooperativismo, Cultura e Cidadania: Unificar a cultura do Sicoob e disseminar e cultivar os valores do cooperativismo junto aos empregados, associados e comunidade em geral.

- ⇒ Escola de Excelência Operacional: Otimizar a organização sistêmica e a execução padronizada dos processos com orientação a resultados e adequados aos padrões normativos.
- ⇒ Escola de Negócios: Garantir a presença nacional do Sicoob e a preferência do associado por meio de uma expansão assertiva e eficaz de suas operações.

Cada Escola é formada por pilares, cujo objetivo é sustentar a estrutura conceitual da escola e seus propósitos de atuação.



Ações de Acompanhamento

Portfólio de Soluções Educacionais do Sicoob Universidade

Trilha DNA SICOOB

Objetivo

Desenvolver os empregados para compreender a estrutura e funcionamento organizacional do Sicoob, bem como fortalecer os elementos da cultura sistêmica e os comportamentos desejados para os empregados essenciais sobre o cooperativismo de crédito, ambiente de atuação das cooperativas de crédito e demais entidades do Sicoob. Em resumo, esta trilha objetiva fortalecer o que pode ser chamado de DNA Sicoob.

Soluções Educacionais

Integração Institucional

1. Boas Vindas Sicoob
2. Cooperativismo: Tudo o que você precisa saber – Episódios 1,2,3 e 4
3. Cooperativismo de Crédito Institucional
4. FGCoop – Mais segurança para as cooperativas de crédito
5. Excelência no atendimento ao Cliente/ Associado
6. Produtos e Serviços

Identidade Institucional

1. 4 minutos de Ética
2. Ética Sicoob
3. Conduta em Redes Sociais
4. Segurança na Informação
5. Prevenção à Fraude
6. PLD/FT – Básico
7. Risco Operacional – Básico

Integração Funcional

1. Formação em Instituições Financeiras – Básico
2. Excelência no Atendimento
3. Comunicação Empresarial

4. Inteligência Emocional no Trabalho
5. Profissional de Alto Desempenho
6. Planejamento da Rotina
7. HP-12C
8. Matemática Financeira
9. Excel – Planilhas Práticas

Trilha MAIS NEGÓCIO

Objetivo

Desenvolver os empregados do Sicoob para executar o processo comercial com eficácia. Esta trilha possibilita o conhecimento e aplicação de técnicas essenciais para os passos da venda, além dos conhecimentos referentes aos produtos e serviços do Sicoob. Para entender os associados de forma mais proativa e de acordo com suas necessidades, esta trilha oferece soluções de natureza comportamental, técnica e comercial, viabilizando a aplicação de exemplos práticos e facilitando o desenvolvimento de uma cultura comercial do Sicoob.

Soluções Educacionais

Desenvolvimento Comercial I

1. Excelência em serviço
2. Técnicas de Vendas – Preparação e Planejamento
3. Técnicas de Vendas – Prospecção
4. Técnicas de Vendas – Abordagem
5. Técnicas de Vendas – Levantamento de Necessidades
6. Técnicas de Vendas – Proposta de Valor
7. Técnicas de Vendas – Negociação
8. Técnicas de Vendas – Fechamento
9. Técnicas de Vendas – Pós-Venda



Ações de Acompanhamento

Desenvolvimento Comercial II

1. Seguros
2. Sicoobcard Atendimento
3. Sicoob Consórcios
4. Poupança Sicoob
5. RDC Sicoob
6. Crédito Consignado Bancoob
7. Sipag

Trilha SICCOB SEGUROS

Objetivo

Desenvolver os empregados das cooperativas e entidades do Sicoob para potencializar comercialização do portfólio de Seguros. Objetivos Específicos:

- a. Conscientizar os empregados sobre a importância do produto Seguro para os associados e do potencial de impacto nas atividades das cooperativas.
- b. Aperfeiçoar os conhecimentos técnicos, comerciais e operacionais do produto.
- c. Desenvolver os empregados para realização de uma venda de seguros consultiva, priorizando a captação das necessidades e a melhor experiência dos associados com o produto seguro.

Soluções Educacionais

Seguros

1. Sicoob Seguros

Trilha DNA SICCOB GESTÃO

Objetivo

Desenvolver os empregados que atuam em áreas de gestão, visando potencializar a atuação de suas equipes. A partir do seu autode-

envolvimento, esta trilha visa contribuir para que os gestores possam diagnosticar e analisar o desempenho de suas equipes, aplicar conceitos fundamentais de gestão de pessoas e mobilizar recursos para aumentar a eficiência de suas atividades e atingir resultados de forma mais efetiva. Nesta trilha, os empregados conhecerão princípios de liderança e poderão utilizá-los de forma a subsidiar suas ações do dia-a-dia. Os conhecimentos abordados irão apoiá-lo em rotinas básicas, como tornar as reuniões mais eficazes, a gerir conflitos de forma moderada e consistente, tomada de decisões, entre muitas outras.

Soluções Educacionais

Desenvolvimento Gerencial I

1. Inteligência Emocional no Trabalho
2. 4 Minutos de Mudanças, Crises e Desafios
3. Atitude para a Mudança
4. Resiliência
5. 4 Minutos de Alto Desempenho
6. Gestor do Tempo

Desenvolvimento Gerencial II

1. 4 Minutos de Liderança
2. 4 Minutos de Gestão de Pessoas
3. 4 Minutos de Descomplicando Grandes Teorias
4. 4 Minutos de Encontro de Gerações
5. Delegar é Preciso
6. Feedback
7. Poder de Influência e Escuta Ativa
8. Comunicação Empresarial
9. Dicas de Comunicação Escrita
10. 4 Minutos para Planejar Apresentações Eficientes
11. Monge e o Executivo



Ações de Acompanhamento

Desenvolvimento Gerencial III

1. 4 Minutos de Pensamento Estratégico
2. Foco no Resultado
3. Reuniões Eficazes
4. Gestão de Conflitos
5. Negociação Eficaz
6. 4 Minutos de Análise de Problemas e Tomada de Decisão
7. 4 Minutos de Gestão do Conhecimento

Trilha DNA SICOOB PARA DIRIGENTES

Objetivo

Desenvolver nos dirigentes os comportamentos e atributos necessários para o alinhamento à identidade institucional do Sicoob.

Soluções Educacionais

Gestão de Pessoas

1. 4 Minutos de Liderança
2. 4 Minutos de Gestão de Pessoas
3. 4 Minutos de Encontro de Gerações
4. Gestão de Conflitos
5. Delegar é Preciso
6. Comunicação Empresarial
7. Dicas de Comunicação Escrita

Gestão em Resultado

1. 4 Minutos – Mudanças, Crises e Desafios
2. Inteligência Emocional no Trabalho
3. 4 Minutos de Pensamento Estratégico
4. Foco no Resultado
5. Reuniões Eficazes
6. Negociação Eficaz
7. Gestor do Tempo

Identidade Institucional

1. 4 Minutos de Ética
2. Ética Sicoob
3. Conduta em Redes Sociais
4. Segurança da Informação
5. Prevenção à Fraude

6. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo – Dirigentes
7. Risco Operacional – Básico
8. Gestão de Continuidade de Negócios – Básico

Integração Institucional

1. Boas Vindas
2. Cooperativismo: Tudo o que você precisa saber – Episódio 1 – Cooperativismo
3. Cooperativismo: Tudo o que você precisa saber – Episódio 2 – Cooperativas de Crédito e Sicoob
4. Cooperativismo: Tudo o que você precisa saber – Episódio 3 – Principais Diferenças entre as Cooperativas e os Bancos
5. Cooperativismo: Tudo o que você precisa saber – Episódio 4 – Participação dos Cooperados
6. Cooperativismo de Crédito e Institucional
7. Formação de Instituições Financeiras – Básico
8. Produtos e Serviços
9. FGCoop – Mais Segurança para as Cooperativas de Crédito

Trilha EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Objetivo

Conscientizar os empregados do Sicoob sobre a importância do planejamento financeiro, da administração dos seus rendimentos, de suas decisões de poupança e de investimento, de uso do dinheiro de forma consciente de modo que desenvolva uma relação equilibrada e acertadas sobre suas finanças..

Soluções Educacionais

Educação Financeira

1. Gestão de Finanças Pessoais
2. Série Eu e Meu Dinheiro
3. Caderno ABC – Série Educativa
4. Caderno Cidadania Financeira



Ações de Acompanhamento

CURSOS DE CATÁLOGO

Soluções Educacionais

1. 4 Minutos de Educação Sustentável
2. Gestão de Risco de Crédito – GRC
3. Gestão de Continuidade de Negócios – GCN – Básico
4. 4 Minutos de Mentoria
5. 4 Minutos de Construção da Imagem
6. PLD/FT – Dirigentes
7. PLD/FT – Diligenciamento
8. 4 Minutos de Equipes
9. Matemática Financeira – Avançado
10. Excel – Gráficos
11. Excel – Fórmulas Poderosas
12. Excel – Relatórios Gerenciais
13. Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA
14. Etiqueta Empresarial
15. SISBR – Painel Comercial
16. BACEN – O que é cooperativa de crédito
17. 3º Pense Sicoob
18. Seminário de Patrimônio Líquido
19. Gestão de Acesso
20. Recrutamento e Seleção – Candidato interno
21. Recrutamento e Seleção – Gestores
22. Recrutamento e Seleção – Profissionais de Gestão de Pessoas
23. Seguro Agrícola
24. SISBR: Sipag Adquirência
25. SISBR: Crédito Consignado Bancoob
26. SISBR: Sicoob Consórcios
27. SISBR: Sicoob Previ





Ações de Acompanhamento

Central de Suporte e Serviços do Sicoob

Nova ferramenta de suporte e serviços do Sicoob

Em continuidade às ações de melhoria no suporte operacional do Sisbr, o Sistema Gerenciador de Requisições e Incidentes – GRI utilizado no relacionamento e suporte às cooperativas para apoio aos associados na oferta de produtos e serviços, foi substituído por um novo sistema denominado Central de Suporte e Serviços do Sicoob.

Esse novo sistema adota conceitos mais modernos de processos de atendimento proporcionando otimização na abertura e tratamentos de chamados, autoatendimento do usuário por meio da Base de Conhecimento sem a necessidade de abertura de chamados, aumentando assim, a eficiência operacional e a qualidade do atendimento prestado às cooperativas.

Alguns dos benefícios que a nova ferramenta de Suporte e Serviços proporcionará:

- a) Base de Conhecimento integrada ao portal de abertura de chamados, com a facilidade de campo de busca de informações categorizadas;
- b) possibilidade de ampliar o portfólio de produtos e serviços atendidos por meio da nova ferramenta de Suporte e Serviços;
- c) redução do tempo de atendimento dos chamados;
- d) possibilidade de utilização do sistema pelas Centrais e Singulares para seus processos de atendimentos internos;

e) redução da quantidade de abertura de chamados e ligações telefônicas.

Com o objetivo de facilitar a busca de informações, bem como da abertura de chamados, o catálogo de serviços (filas) de suporte ao Sisbr foi remodelado, de forma que esteja mais aderente aos processos executados pelas cooperativas e também com menos opções disponíveis, o que torna seu uso mais rápido e eficiente.

A nova ferramenta permitirá ainda que as entidades realizem consultas de forma consolidada por meio de relatórios ou *dashboard* das informações quantitativas e qualitativas referentes às suas solicitações.

Serão realizadas ações de comunicação direcionadas ao público interno das Cooperativas, em seus respectivos canais de relacionamento, com o intuito de divulgar o lançamento e as facilidades do novo sistema.

Abaixo, mais detalhes sobre a nova ferramenta de Suporte e Serviços do Sicoob, dentre outras informações relevantes:

1. Endereço de acesso da nova ferramenta de Suporte e Serviços

Por meio das ações de comunicação, foi divulgado o novo endereço para acesso, que pode ser utilizado em qualquer navegador de internet.



Ações de Acompanhamento

2. Usuários e senha de acesso

Foi utilizado o mesmo usuário e senha de acesso ao Sisbr para utilização da nova ferramenta de Suporte e Serviços, e foram migrados somente os usuários que estão ativos no GRI.

3. Migração de chamados do GRI

4. Centrais que possuíam filas (Catálogo de Serviços) próprias para tratamento de chamados internos

Está contemplado no processo de substituição da ferramenta, a migração das filas internas de tratamento das Centrais. E não haverá alteração da descrição das filas. Haverá a possibilidade de as Centrais remeterem chamados internos, para os serviços disponibilizados na ferramenta de Suporte e Serviços, sem a necessidade de abertura de novo chamado.

5. Treinamentos e Tutoriais para Utilização

Será disponibilizado na Base de Conhecimento, os tutoriais e vídeos contendo orientações para a abertura e consulta de chamados e também, as orientações para tratamentos de chamados internos. Informações tais como: local e data de divulgação do material, serão disponibilizadas por meio das peças de comunicação nos canais de relacionamento. .

6. Consulta na ferramenta de Suporte e Serviços de chamados abertos no GRI.

7. Possibilidade de utilização do sistema pelas Centrais e Singulares para seus processos de atendimentos internos.

O aprimoramento na prestação de suporte às cooperativas e transferência de aprendizado, por meio dos tutoriais e base de conhecimento, permite que as cooperativas ganhem agilidade no suporte aos seus associados. A proposta da plataforma em facilitar o dia a dia do funcionário da cooperativa deverá refletir na agilidade de comunicação e atendimento ao associado.

Considerações finais

Reporte de informações

O componente organizacional de ouvidoria encaminha relatórios periódicos permitindo que a administração das entidades participantes tenham conhecimento sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

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