



Ouvidoria

**Informações relativas às atividades desenvolvidas pela
Ouvidoria Banco Sicoob**

1º semestre de 2022

Componente Único de Ouvidoria Sicoob

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



2017

2010





Canal de ouvidoria Sicoob

0800 725 0996

Atendimento de segunda à sexta, das 08h às 20h.
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

0800 646 4001

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
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.

Deficientes Auditivos e de Fala

0800 940 0458

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
Recebe demandas de todos os clientes e usuários de produtos e serviços do Banco Sicoob, Cooperativas Sicoob, Sicoob Consórcios e Sicoob Seguradora.

Canal de ouvidoria Sicoob Administradora de Consórcios

0800 722 6555

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 18h.
Recebe demandas dos participantes dos grupos de consórcios comercializados pelas cooperativas e pelo Sicoob Administradora de Consórcios.



Canais de Atendimento da Ouvidoria



Eficácia e Qualidade



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.

Entre as atividades de controle e acompanhamento realizadas, destacamos a manutenção cadastral das entidades aderentes ao componente de Ouvidoria, dos registros obrigatórios no Unicad (Sistema de Cadastro do Banco Central) e dos termos de adesão; O acompanhamento das manifestações, com extração diária de relatórios e gestão do Call Center; constantes atualizações dos manuais e publicação de instruções de processos e atribuições e manutenções evolutivas do sistema informatizado.

Em relação ao apoio e suporte aos agentes e entidades, são fornecidas orientações a respeito das ações que devem ser seguidas para dúvidas ou promover a conciliação entre as entidades e seus clientes. 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. Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise do Jurídico do CCS.

No momento do atendimento, a postura do atendente reflete a imagem do Sistema. Por isso, periodicamente, são realizadas escutas e avaliações das gravações dos atendimentos. Após a conclusão das avaliações as equipes discutem os resultados e definem as ações necessárias para o aprimoramento das abordagens nos atendimentos. O resultado desse trabalho permite a aplicação de ações de orientação e de treinamento.



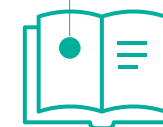


Treinamentos e Certificações

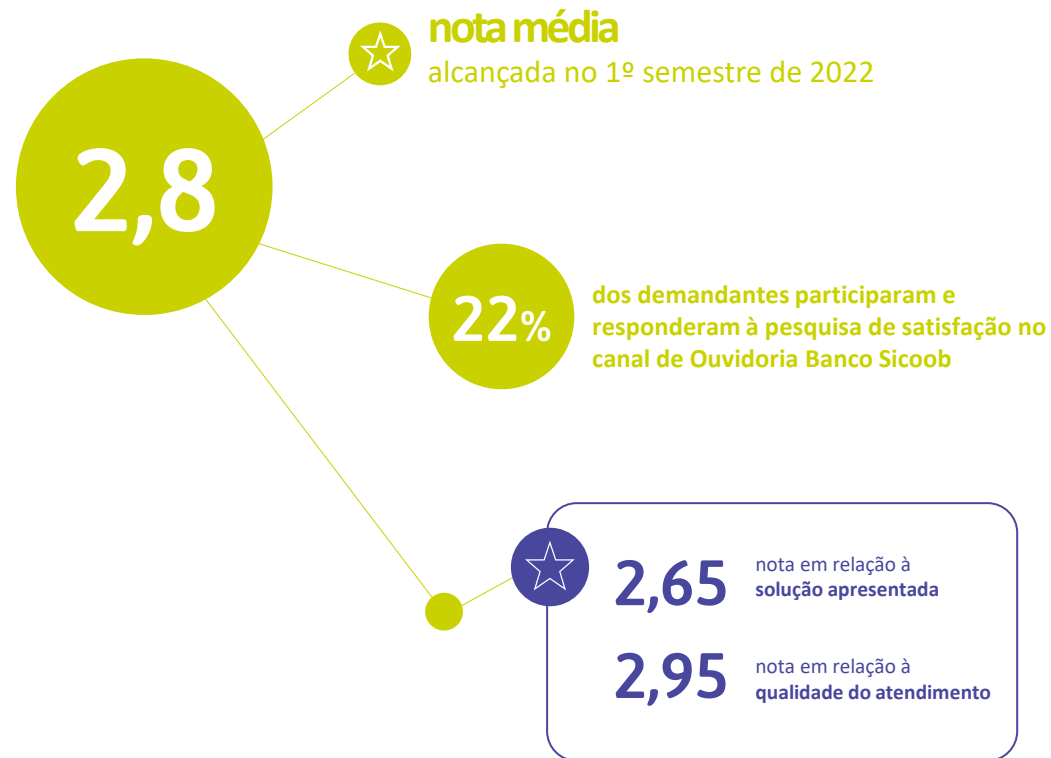
Os integrantes da Ouvidoria participam de eventos e treinamentos promovidos por entidades de comprovada capacidade técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para os profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução 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.



Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos, com a realização de eventos de desenvolvimento e cursos e extensão.

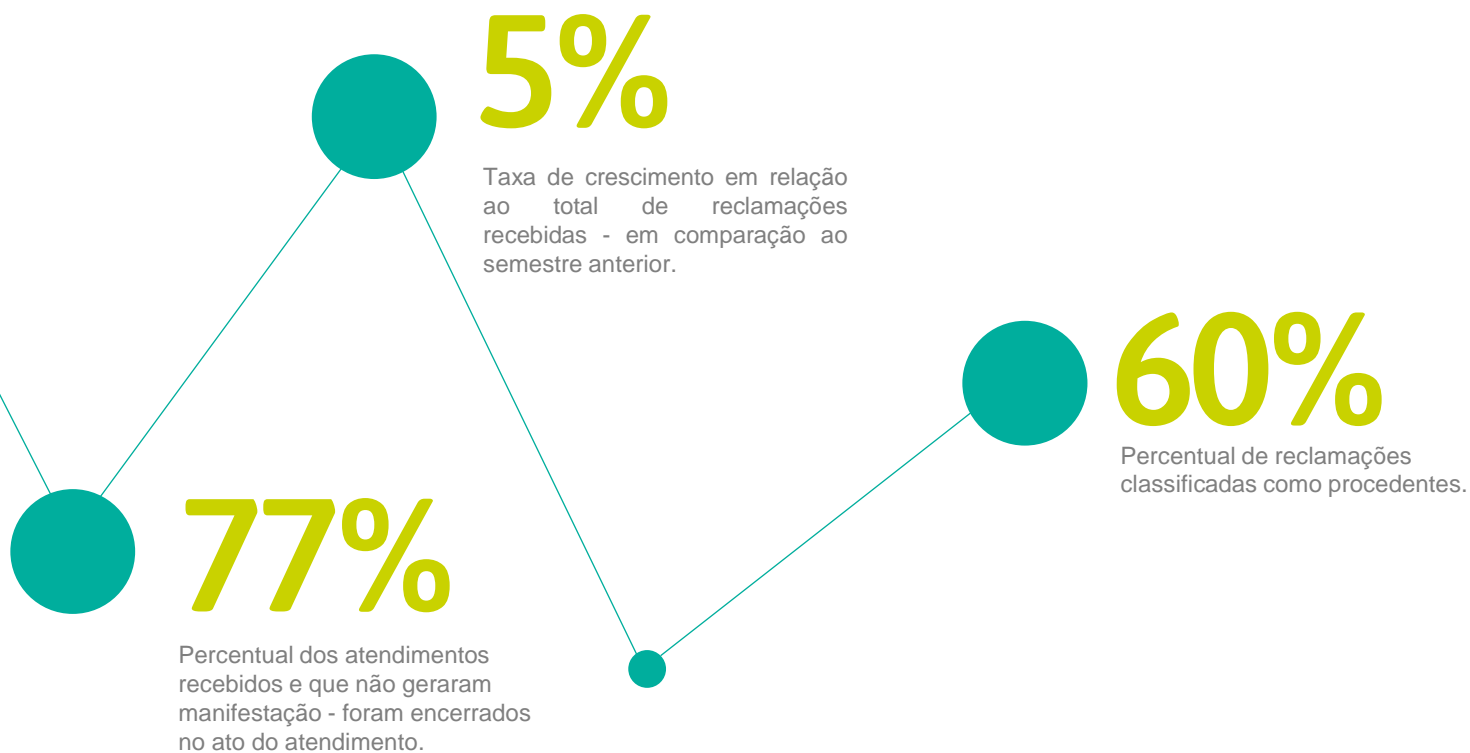


Pesquisa de Satisfação



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.





Indicadores de atendimento

Apresentamos a evolução dos indicadores de atendimento da Ouvidoria do Banco Sicoob, relacionados ao 1º semestre de 2022.



Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, semestralmente é feita a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Banco Sicoob. O processo é realizado em conformidade com as exigências estabelecidas em normativos vigentes.

Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN); Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil; Instrução nº 43/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e Circular nº 643/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Auditoria

