

20
20

**Informações relativas às atividades
desenvolvidas pela ouvidoria**

• OUVIDORIA BANCOOB •

COMPONENTE
ORGANIZACIONAL DE
OUVIDORIA





Contexto histórico do Componente Organizacional de Ouvidoria

página 06



Avaliação de eficácia

página 08



Adequação de estrutura do canal de ouvidoria

página 11



Certificação e Treinamentos de Ouvidores

página 12



Parecer da Auditoria

página 14



Considerações finais

página 15

APRESENTAÇÃO

Senhor Presidente do Conselho de Administração,

Referimo-nos à Resolução CMN 4.860/2020, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria. Este normativo estabelece 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 disponibilizamos neste documento as informações citadas.

Finalizando, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos durante o desenvolvimento das atividades e me coloco à disposição para esclarecimentos considerados necessários.

Atenciosamente,

Rubens Rodrigues Filho

Riscos e Controles

Diretor responsável pela ouvidoria

Ana Cristina Kamimura Andrade

Ouvidora



1 Contexto histórico

A instituição do Componente Organizacional de Ouvidoria

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.

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 Controle e a Ouvidora.

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 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 Bancoob

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

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



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.

Manutenção dos registros obrigatórios no Unicad - Sistema de Cadastro do Banco Central

É realizada a manutenção e o acompanhamento das atualizações realizadas pelas entidades do Sicoob.

Manutenção e guarda de termos de adesão

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.

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.

As 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

Para correta utilização do sistema de ouvidoria.

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.

Intervenção na solução de ocorrências

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.



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.

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.

A instituição que ficou sujeita a esta obrigatoriedade foi o Bancoob, para o canal de ouvidoria Bancoob são enviadas as informações mensais sobre o resultado da pesquisa ao Banco Central. Para os demais canais, houve dispensa de envio de resultados, no entanto a pesquisa segue sendo também aplicada para monitoração interna.

Regulamentação da Pesquisa de Satisfação

- **Carta circular 3.880/2018:**

Determinou o rol de instituições que deverão remeter os resultados mensais ao Banco Central, definindo o leiaute de transmissão do documento.

A regulamentação exige no mínimo as seguintes questões:

- **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, **avale 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, **avaliar a qualidade do atendimento** prestado pela Ouvidoria.

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.

As questões mantidas foram:

- **Pergunta 3:** **Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos** sobre a reclamação registrada?
- **Pergunta 4:** **Você voltaria a fazer contato** com a Ouvidoria?

Nova metodologia

A pesquisa passou a ser aplicada em todas as

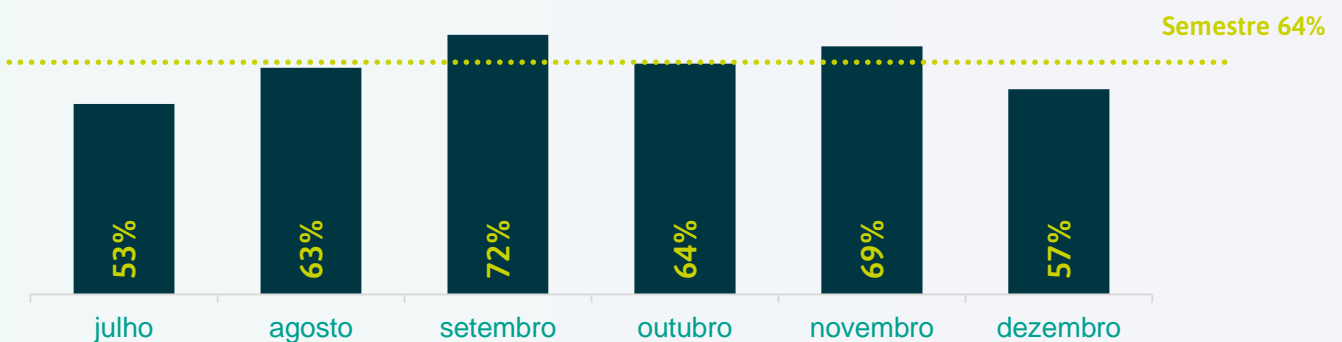
manifestações. Nas respostas enviadas por meio de mensagens eletrônicas é disponibilizado convite de participação da avaliação com um link para o formulário eletrônico.

De forma complementar a pesquisa é aplicada por meio de contato telefônico com a abordagem eletrônica por meio de URA.

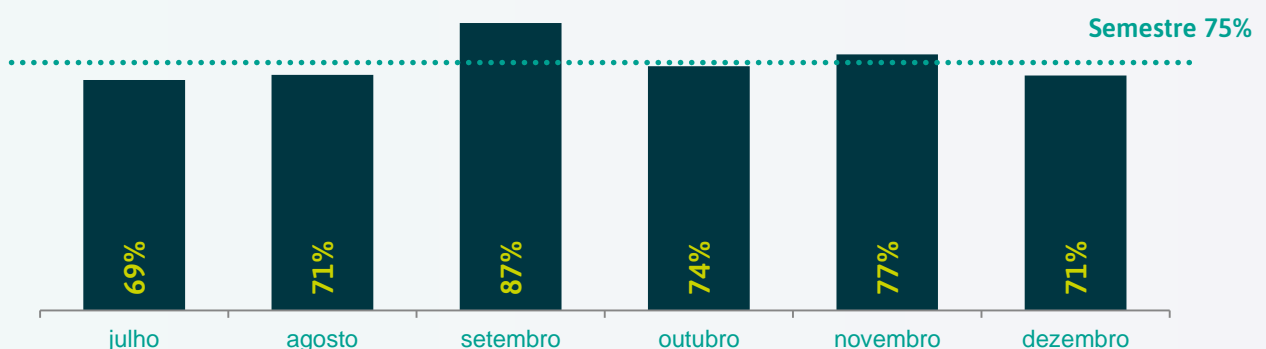
Transmissão de arquivo do Banco Central

Das instituições que compõem o componente organizacional único do Sicoob. Apenas o Bancoob se enquadrou na obrigatoriedade em realizar transmissão das informações, no entanto, as demais foram beneficiadas com a implementação da automação e com a padronização do processo.

Evolução da Satisfação - Ouvidoria Bancoob



Evolução da Qualidade - Ouvidoria Bancoob





Adequação da estrutura

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 2020 foi identificada a necessidade de providencias relacionadas a produção e envio de informações à SUSEP instituída pela Circular SUSEP n.º 522, de 17 de dezembro de 2015.



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.

Os treinamentos têm o intuito de 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 Santa Catarina;
- Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

Cursos de Extensão

- Direito do Consumidor – Fundação Getúlio Vargas;
- Direito do Bancário – Fundação Getúlio Vargas;



Treinamentos complementares

Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Bancoob 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:

- Certificação em Ouvidoria Financeira;
- GTD - Fundamentos
- Alta Produtividade no Excel
- Análises Profissionais no Excel
- Fundamentos da Alta Performance no Excel
- Power Query
- Fórmulas e Ferramentas de Alta Performance no Excel
- Gestão de Continuidade de Negócios
- Iniciação ao Excel
- Matrizes Dinâmicas no Excel
- Formulários na WEB com Excel
- Segurança da Informação
- Gerenciamento de Risco Operacional



AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA FEBRABAN

Durante o segundo semestre de 2020 o acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:

REPORTE REUNIÕES COM BCB



Empresas especializadas em estimular demandas Carta ao DEATI



Base CCS – Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro / CPFs inativos



Rankings de Reclamações e de Ouvidoria (aprimoramentos)



Rankings de Reclamações e de Ouvidoria – alteração



Rankings de Reclamações e de Ouvidoria – carta BCB/DEATI



Nova Resolução de ouvidorias (Res. 4.860/2020)



Nova página de acesso RDR



Agenda SENACON nova Secretária



Pesquisa de funcionamento das ouvidorias



Ouvidoria e você



Reuniões com Defensorias



GT - Relatórios públicos de ouvidorias – reporte



GT Públicos Vulneráveis (reporte)



Reunião SENACON 14.09 (reporte)



Indicadores – reporte



PIX e LGPD



SEMARC



Atualização Decreto do SAC



Semana ENEF



Balanço 2020



Plano de Trabalho 2021



RAO – Participação 2021

PAUTA DO SEMESTRE



Parecer da Auditoria

MANIFESTAÇÃO DA AUDITORIA

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Bancoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Bancoob no semestre findo em 31 de dezembro de 2020, de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

- Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Resolução nº 28/2020, do Banco Central do Brasil;
- Carta-Circular nº 3.880/2018, do Banco Central do Brasil;
- Instrução nº 529/2012, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM);
- Resolução nº 279/2013 e alterações posteriores, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP); e
- Carta-Circular SUSEP/DIRAT/CGRAT nº 008/2013.

Nossa revisão compreendeu basicamente os seguintes procedimentos: (i) obtenção do entendimento dos controles internos implementados pela Administração para o cumprimento regular de suas obrigações pertinentes à atividade de Ouvidoria; (ii) realização de testes de avaliação de controles, complementados por procedimentos substantivos, para avaliação das atribuições, da organização, do funcionamento, das exigências formais e da prestação de informações pela Ouvidoria, bem como da certificação de seus integrantes.

Com base nos testes de auditoria realizados, não temos conhecimento de nenhum fato relevante que nos levasse a acreditar que a estrutura, os sistemas e os procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria mantido pelo Bancoob, relativos ao segundo semestre de 2020, não sejam adequados em relação às exigências dos normativos referidos no primeiro parágrafo.

COMITÊ DE AUDITORIA

O colegiado tomou conhecimento: (i) dos Relatórios da Ouvidoria do Bancoob, Bancoob DTVM, Ponta Administradora de Consórcios, Sicoob Seguradora e Sicoob (cooperativas centrais e singulares), referentes ao 2º semestre de 2020 contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4.860/2020; e (ii) do Relatório do diretor responsável pela ouvidoria, referente ao mesmo período.



6

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.