

Informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Banco Sicoob

20

21

ÍNDICE

1	Contexto histórico da Ouvidoria Sicoob página 04
2	Eficácia e Qualidade página 06
3	Critérios de classificação das reclamações página 12
4	Parecer da Auditoria página 13
5	Considerações finais página 14

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.

Rubens Rodrigues Filho
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 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.

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.



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.



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.

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.

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, **avale 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.

Pergunta 3: Algum funcionário fez contato para prestar esclarecimentos sobre a reclamação registrada?

Pergunta 4: Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria?

Nossa 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.

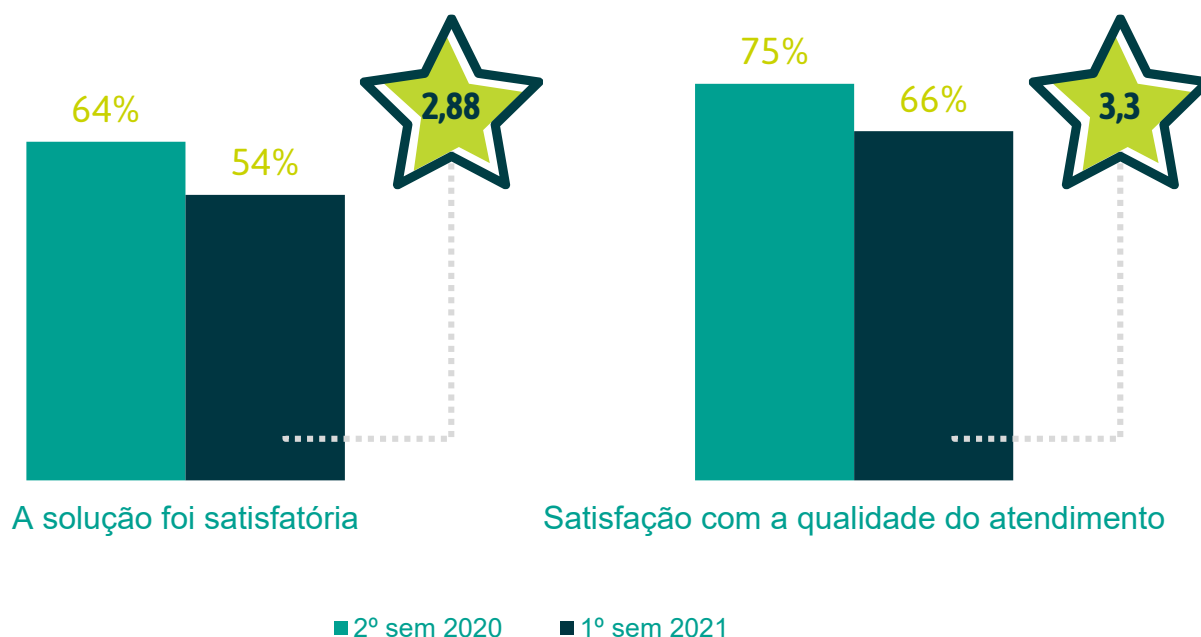
Relatórios de Pesquisa de Satisfação

Os relatórios com os resultados também são apresentados mensalmente, consolidados trimestralmente e semestralmente, para o acompanhamento das entidades do CCS, cooperativas singulares e centrais.

Evolução do resultado – Banco Sicoob

A instituição que ficou sujeita a esta obrigatoriedade foi o Banco Sicoob, para o canal de ouvidoria Banco Sicoob 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.

No primeiro semestre de 2021 a Ouvidoria Banco Sicoob alcançou a nota de 2,88 quanto a satisfação com a solução apresentada. O resultado individual de satisfação é apresentado no detalhamento estatístico de cada canal.





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 não foi identificada a necessidade de providências relacionadas a implementações nos sistemas de informações, em decorrência de demandas regulamentares.

Neste semestre foi necessário implementar procedimentos de controle que garantissem o monitoramento das demandas de ouvidoria, de todas as cooperativas do Sicoob, mesmo de cooperarias que possuam estrutura própria. Assim, passamos a realizar o acompanhamento das manifestações do Sicoob Credicitrus, por meio de análises dos relatórios mensais.



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;

Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - OMD

Certificação de Ouvidor – ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, seccional de Santa Catarina

Fundamentos ITIL – Quint – Wellington Redwood.

Cursos de Extensão

Direito do Consumidor – Fundação Getúlio Vargas;

Direito do Bancário – Fundação Getúlio Vargas;

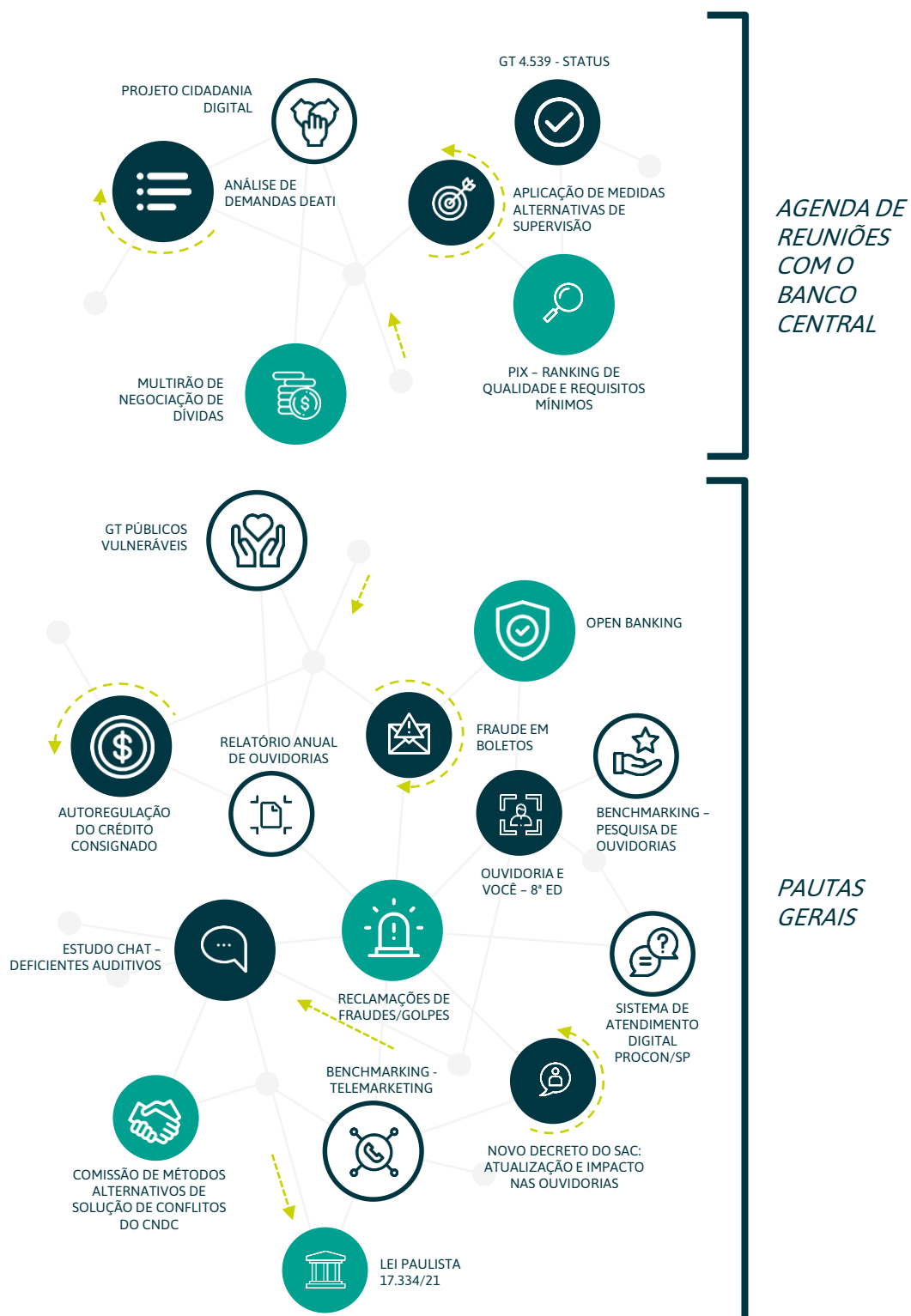
Além dos treinamentos e certificações adquiridas, o Sicoob busca manter a equipe do componente organizacional de ouvidoria em constante atualização de conhecimentos. Fizeram parte do plano de atualização de conhecimentos, os seguintes eventos de desenvolvimento:

Gestão de Continuidade de Negócios

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo – PLD/FT

Combate e Prevenção à Fraude - Avançado**O Risco Socioambiental e o Sicoob****Ouvidoria Sicoob: um canal aberto para mediação de conflitos****Pacto de Ética****Trabalho Remoto – Como se manter produtivo e gerir o tempo****Lei de proteção de dados - LGPD****Segurança da Informação****Gerenciamento de Risco Operacional**

Durante o primeiro semestre de 2021 o acompanhamento das ações desenvolvidas pela FEBRABAN foi realizado de forma remota, onde foram acompanhadas ações de:



3 Critério de classificação das reclamações

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

Para avaliação da classificação das reclamações são analisados objeto da reclamação, apresentação de evidências de comunicação com o demandante, ações realizadas pelas cooperativas e áreas gestoras de produtos, suficiência das informações na descrição, ações realizadas para resolução da reclamação, contratos de produtos, busca por suporte e auxílios nos canais de comunicação (Central de Atendimento do Sicoob e cooperativas), entre outros.

Durante o primeiro semestre de 2021 foram registradas 7577 reclamações nos canais da Ouvidoria: Sicoob, Banco Sicoob e Sicoob Consórcios, das quais 3463 foram classificadas como improcedentes e 4114 como Procedentes Solucionadas.

A seguir são apresentados os critérios para classificação das reclamações recebidas e a evolução mensal quanto à classificação durante o primeiro semestre.

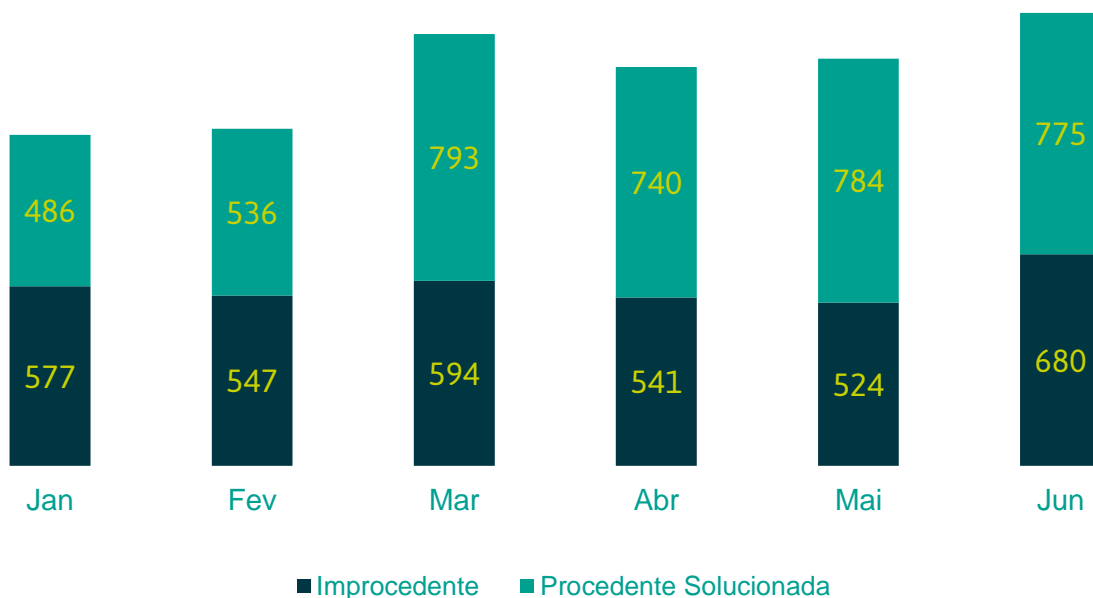
Improcedentes

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 para esclarecimentos.

Procedentes Solucionadas

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

Classificação das demandas - Evolução Mensal



3 Parecer da Auditoria

Manifestação da Auditoria

Nos termos do artigo 25 do Estatuto Social do Banco Sicoob, realizamos a revisão da estrutura e dos procedimentos do Componente Organizacional Único de Ouvidoria (“Ouvidoria”) mantido pelo Banco Sicoob no semestre findo em 30 de junho de 2021, 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 Banco Sicoob, relativos ao primeiro semestre de 2021, 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 Banco Sicoob, Sicoob DTVM, Sicoob Administradora de Consórcios, Sicoob Seguradora e Sicoob (cooperativas centrais e singulares), referentes ao 1º semestre de 2021 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.

4 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.