

# 20 20

**Informações relativas às atividades  
desenvolvidas pela ouvidoria**

• OUVIDORIA SICOOB •

COMPONENTE  
ORGANIZACIONAL DE  
OUVIDORIA

# 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 no Canal de Ouvidoria, semestralmente, é elaborado o Relatório de Atividades, no qual são apresentados os resultados das medidas promovidas pelos administradores das instituições e o detalhamento estatístico do canal de Ouvidoria.

## 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 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 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 7º 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 Bancoob e do Sicoob Confederação recebem acompanhamento até que sejam solucionadas pelas áreas responsáveis pela prestação do serviço.

### Consulta jurídica

Algumas demandas cuja natureza representa risco legal ou necessidade de observação de legislação específica são encaminhadas para análise da Gerência Jurídica.



## 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 4.629/2018, Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018. A automação tornou a abordagem imparcial, sem a interferência humana.

### Regulamentação da Pesquisa de Satisfação

- **Resolução 4.629/2018:**

Alterou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 incluindo o inciso III no artigo 8º: implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

- **Circular 3.881/2018:**

Estabeleceu a metodologia a ser utilizada na aplicação da avaliação.

- **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.



## 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 primeiro semestre de 2020 não foi identificada a necessidade de produzir adaptações no sistema de informações, além das manutenções próprias da sustentação do sistema.



## 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 4.433/2015 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 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;
- Modelagem de Processos utilizando a notação BPMN 2.0.
- Automatizando seus indicadores com Excel
- Descomplicando o Excel
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/F
- Boas vindas Sicoob
- Ética Sicoob
- Gerenciamento de Risco Operacional
- Gestão de Continuidade de Negócios
- Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA
- Prevenção à fraude
- Programa de Integridade do Bancoob
- Segurança da Informação
- Representação na Comissão de Ouvidorias e Relações com os Clientes - Febraban.



## AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA FEBRABAN

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



Reunião com o DEATI



Guia de refugiados



Relatório Anual de Ouvidorias



GT Painel Setorial



GT SEMARC – reporte



Boletim Ouvidoria e você



GT PROCONS - reporte



Resultados dos benchmarkings (SCR e critérios de elegibilidade)



Mês do consumidor: ações setoriais e das IFs



Circular 3.978 BACEN



Reunião SENACON 18.02 (cartão consignado) – reporte



Consulta Pública SENACON – portaria de multas

REPORTES  
REUNIÕES  
COM BCB

## MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA (COVID-19)



Pesquisa de funcionamento das ouvidorias



Visita Defensoria MS: reporte e ações



GT Vulneráveis



Circular n. 3.978: CPF de não clientes para transações abaixo de R\$ 2 mil



Reunião SENACON - Recomendações



SENACON: revisão do Decreto 6.523/08 - SAC



Relatório de Ouvidorias – dados internos x dados públicos





## 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 30 de junho de 2020 de acordo com as exigências estabelecidas nos seguintes normativos:

- Resolução nº 4.433/2015 e alterações posteriores, do Conselho Monetário Nacional (CMN);
- Circular nº 3.881/2018, do Banco Central do Brasil (BACEN);
- Carta-Circular nº 3.880/2018, do BACEN;
- Circulares nº 3.501/2010 e nº 3.503/2010 e respectivas alterações posteriores, do BACEN;
- 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 primeiro 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 2019, contendo as informações previstas no art. 6º, incisos IV e V, da Resolução CMN 4.433/2015; 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.