



A photograph of three people standing outdoors in front of a modern building with large glass windows and a green roofline. On the left, a young man in a white polo shirt with a small Sicredi logo on the chest is smiling. In the center, a woman with dark curly hair in a white button-down shirt and black pants is smiling. On the right, another young man in a blue denim shirt and jeans is smiling. The background shows a clear sky and some greenery reflected in the building's windows.

**Cooperar**  
*com a comunidade*  
**transforma vidas.**  
*A nossa união gera resultados.*

Acompanhe aqui o Relatório  
da Ouvidoria Sicredi  
1º semestre de 2024.

# Olá!



Estamos comprometidos com a cooperação e seus valores, pois entendemos que juntos podemos impactar positivamente o mundo ao nosso redor.

Temos a satisfação de apresentar o nosso Relatório Semestral e compartilhar os números que refletem a experiência dos nossos **associados e não associados espalhados pelo Brasil**. Juntos, vamos navegar pelos dados de forma simples e descomplicada.

É assim que somamos forças e fazemos a diferença na comunidade.

***Afinal, a nossa união gera valor a comunidade.***

# Sumário

---

## 1. Apresentação

- Somos o Sicredi - 4
- Nosso Propósito - 5
- Missão, Valores e Causas - 6
- Nosso Alcance - 7
- Governança e Estratégia - 8

## 2. Iniciativas

- Prêmios e Reconhecimentos - 9
- É Tempo de Cooperar - Ações Voltadas para o RS - 12

## 3. Gestão da Experiência - Ouvidoria

- Transformando sua voz em ação - 16
- Canais Oficiais - 18

## 4. Resultados

- Nossos Números - 19
- Canal SAC - 20
- Canal Ouvidoria - 21
- Canais Externos - 22

## 5. Atuação Estratégica

- Objetivo, Importância e Finalidade - 24
- Governança e Transparéncia - 25
- Política de Relacionamento (Diferenciais) - 26
- Ações para Inovar a Experiência do Associado - 27

## 6. Final

- Conectando Ideias - 28
- Agradecimento - 29
- Considerações - 30



**Somos**  
+ de 8 Milhões  
de associados

Temos orgulho de ser a primeira instituição financeira cooperativa do Brasil, há mais de **120 anos** consolidando um modelo de negócio onde todos têm voz ativa e, através da nossa união pelo bem comum, impactamos positivamente a comunidade.

# Construir juntos uma sociedade mais próspera é o nosso propósito

Aqui, somos mais de **45 mil** pessoas colaboradoras  
guiadas pelo espírito do cooperativismo.

É assim que promovemos o desenvolvimento e a  
evolução constante: através dos nossos valores,  
das nossas causas e da nossa missão.



## MISSÃO

Somos um sistema cooperativo que valoriza as pessoas e promove o desenvolvimento local de forma sustentável.

## VALORES

Cooperação;  
Pessoas no centro;  
Evolução constante;  
Atuação sistêmica;  
Desenvolvimento local;  
Ética;  
Transparência.

## CAUSAS

**Cooperação:** aproximar pessoas e valorizar o coletivo;  
**Desenvolvimento local:** contribuir para a inclusão financeira de milhões de pessoas;  
**Educação:** investir na educação no presente faz a diferença no futuro.

## Unidos pela cooperação, fazemos a diferença nas comunidades.

Nos últimos 6 meses, nossa presença pelo Brasil se expandiu, e atualmente estamos presentes em mais de 2 mil cidades, sendo a única instituição financeira em mais de 200 delas.



Juntos, estamos sempre em crescimento:

**+de 2,7 mil agências**  
**+500 mil novos associados**

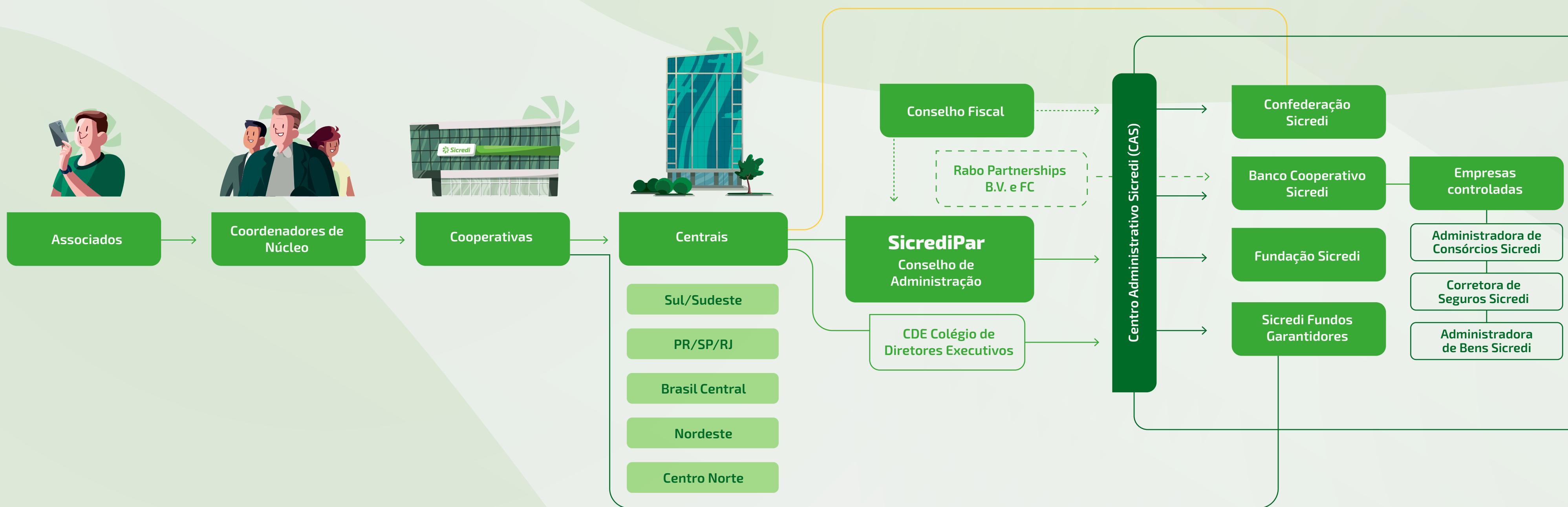
# Governança e estratégia

A governança corporativa é o nosso modelo de direção estratégica. Mais de 100 cooperativas com autonomia contam com o apoio do Centro Administrativo Sicredi (CAS) para garantir o acesso à toda tecnologia, segurança e solidez financeira.

**Aqui, você tem poder de decisão.**

Por isso, nós estruturamos nosso sistema a partir da especialização das áreas.

Assim, podemos otimizar a redução de custos operacionais, viabilizar ganhos de escala, reafirmar a nossa parceria e o compromisso com o desenvolvimento das regiões onde atuamos.





# Transformar conceitos em atitudes



A sustentabilidade está presente  
em cada uma de nossas ações.

E isso se confirma sempre que trabalhamos juntos pelo  
desenvolvimento pessoal, econômico e ambiental,  
garantindo um futuro melhor para todos.





## 1º Semestre de 2024:



**Um período marcado por conquistas, crescimento e resultados.**

Cooperar por um objetivo comum gera resultados.

**Confira a seguir** os principais acontecimentos de inovações e conquistas que continuarão guiando os nossos passos no futuro.



### **“Não é só dinheiro, é ter com quem contar”**

Campanha institucional do Sicredi conta histórias reais de seus associados com o objetivo de mostrar o relacionamento próximo e confiável, além do impacto da instituição na vida das pessoas.

### **Top Companies do LinkedIn 2024 do Brasil**

O Sicredi ficou na **8ª posição entre as 25 melhores** empresas para trabalhar e crescer profissionalmente. O LinkedIn utilizou dados exclusivos da plataforma e analisou aspectos do crescimento profissional na empresa e aquisição de competências.

### **World's Best Banks 2024**

Sicredi está entre as 5 melhores instituições financeiras brasileiras no ranking mundial da Forbes.

### **Top Companies do setor financeiro do LinkedIn**

O Sicredi ocupa a **5ª posição do Top Companies** do setor financeiro do LinkedIn, na categoria Grande Empregador, entre as 10 instituições financeiras que mais ajudam seus funcionários a crescer profissionalmente e alcançar seus objetivos a longo prazo.

### **Reconhecimento BNDES**

Sicredi é reconhecido pelo BNDES em ranking de desempenho.

**Das 10 categorias, foi destaque em 6:**

**1º lugar** | Clientes Apoiados pelo BNDES e Valor Operado Geral.

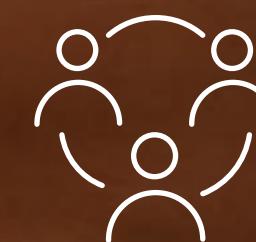
**2º lugar** | BNDES Crédito Rural.

**3º lugar** | Canal MPME, FGI/PEAC e Atendimento ao Cliente.

# É tempo de Cooperar



*Cada gesto de empatia é um exemplo de como a cooperação pode transformar vidas.*



*Veja quais foram as ações promovidas em prol do Rio Grande do Sul desde maio.*

## MAIS DE R\$ 20 MILHÕES ARRECADADOS

Dobramos as doações financeiras recebidas por meio da ação 1+1. Os recursos são usados para apoiar frentes como saúde, educação, infraestrutura e inclusão social em mais de 71 cidades, beneficiando aproximadamente 693 mil pessoas.

\*Para acompanhar a atualização do Relatório de Doações, visite a página [Ajude RS](#).

## ARRECADAÇÃO NAS COOPERATIVAS

Arrecadamos mais de 4,5 toneladas de itens, entre alimentos, água, brinquedos, vestuário, colchões, roupas de cama, ração, mobiliário e material de higiene pessoal e limpeza. Nessa frente, foram mais de 100 voluntários envolvidos doando os itens para mais de 50 abrigos, totalizando mais de 2 mil pessoas beneficiadas na comunidade.

## ESPÍRITO VOLUNTÁRIO EM AÇÃO

No CAS, 255 pessoas tornaram-se voluntárias na ação “Meu Lar de Volta”, limpando 58 casas de colegas em 7 cidades diferentes. E muitas outras casas foram limpas com ajuda de colegas, familiares e amigos.



+ de  
R\$ 20 Milhões  
arrecadados

255 Voluntários no projeto  
meu “Lar de Volta”



## DOAÇÕES RECEBIDAS DE TODO BRASIL

Outras 13 cooperativas abriram 16 centros de distribuição, que receberam mais de 90 carretas de doações, somando mais de 2 toneladas de itens doados, vindas do RS, SC, PR, SP, MT, MS e MG. A ação contou com mais de 650 voluntários, entre pessoas colaboradoras e terceiros.

## MOBILIZAÇÃO IMEDIATA

Desde o primeiro dia de enchentes, nos organizamos para dar apoio aos afetados, ajudando a direcionar para a Defesa Civil e para resgatistas voluntariados. Foram 58 pedidos de resgates feitos de pessoas colaboradoras do CAS, com uma média de 500 pessoas resgatadas – entre colegas, familiares, vizinhos e muitos animais de estimação.

## UNIÃO, TECNOLOGIA E SOLIDARIEDADE

O CAS se tornou Base para a Defesa Civil e o time de arquitetura construiu o bot, automação por inteligência artificial, que foi utilizado para acelerar e organizar os resgates da região.



# Gestão da Experiência Ouvidoria

## *Transformando sua voz em ação*

Estamos comprometidos em **transformar reclamações em oportunidades de melhoria**, buscando sempre superar as expectativas e garantir a satisfação plena dos associados e usuários.



Estamos **com você**

**Ter com quem contar** em momentos desafiadores é essencial para transformar uma experiência negativa em positiva. Assim, fortalecemos os laços de confiança e fidelidade, contribuindo para o crescimento e sucesso mútuo.



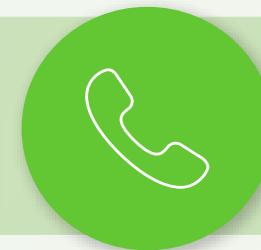


## ***Do seu lado, a todo momento.***

Valorizar e apoiar cada associado é o que nos fortalece. Por isso, cada ação que desenvolvemos visa estreitar laços, gerar impacto positivo e transformar vidas.

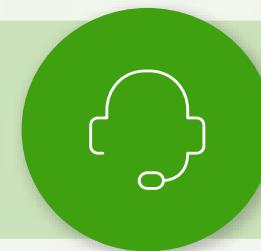
***Seja no presencial ou no digital,  
aqui você tem com quem contar.***

## Canais oficiais



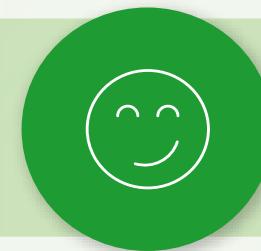
**Serviços por telefone**  
Ligaçāo gratuita

**0800 724 4770**



**SAC**  
Informações, elogios  
e reclamações

**0800 724 7220**



**Ouvidoria**  
Ouvidoria e reclamações

**0800 646 2519**



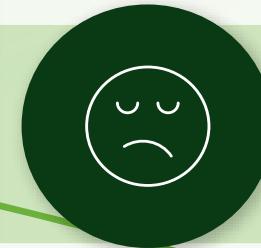
**Chamadas Internacionais**  
(a cobrar), elogios e reclamações

**+ 55 51 2313 6472**



**Atendimento a pessoas  
com deficiência**  
Auditiva ou de fala

**0800 724 0525**



**Denúncia**  
Canal de denúncia

**0800 602 6918**



## Atendimento em Libras

**O Sicredi é feito de pessoas para pessoas.**

Por isso, oferecemos atendimento em Libras, garantindo uma comunicação acessível para cada necessidade individual com clareza e respeito, refletindo nosso compromisso com a inclusão.

É o caso das pessoas com surdez e/ou com deficiência auditiva, que podem conversar em Libras (**Língua Brasileira de Sinais**) com um dos nossos colaboradores através da função videochamada no WhatsApp.

Para acessar essa função, é só falar com o **Theo**, que ele vai te direcionar para um dos nossos colaboradores.

**WhatsApp  
Corporativo  
(51) 3358-4770**



Atendimento  
em Português



Atendimento  
em Libras

\*Serviço disponível conforme adesão das cooperativas.

# Nossos números



Neste 1º semestre de 2024 atendemos

**45.010  
demandas.**

Em comparação ao semestre anterior, mantivemos em **0,16%** a representatividade de demandas versus a base de associados.



Dados coletados entre 1º de janeiro e 30 de junho de 2024 nos canais SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, RDR Bacen, Consumidor.gov.br, Reclame Aqui, Redes Sociais, e-mails, BNDES, e alguns PROCONs.

## Canal SAC



Neste 1º semestre de 2024, foram efetivamente atendidas

**37.956**  
*ligações*

**As demandas se classificam em:**

**47,05%**  
Informação  
0,01%  
Cancelamentos

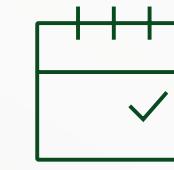
**14,74%**  
Reclamação  
38,20%  
Outras demandas

### **Das demandas tratadas**



**79,54%**

atendidas e resolvidas no primeiro contato



**99,40%**

resolvidas em até 5 dias úteis

**Em relação aos indicadores, tivemos:**



**88,69%**

índice de solução médio



**98,43%**

índice de satisfação médio

# Canal Ouvidoria



Registraramos no 1º semestre de 2024, um total de

## 239 **demanda**s,

considerando estas de clientes elegíveis efetivamente atendidas.

Em um total de **9.042** reclamações que precisaram ser tratadas e mediadas nos canais primários, apenas **2,65%** dos reclamantes entenderam que a solução dada na primeira instância não foi satisfatória e buscaram a segunda instância.



### Quanto ao cumprimento de prazos:

- 233 demandas foram atendidas em até 5 dias úteis, representando **97,49% das tratativas**
- 6 demandas em até 10 dias úteis, representando **2,51% das tratativas**

Foi enviada uma pesquisa por meio de mensagem de texto (SMS) solicitando notas de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria e solução das reclamações, que variam entre 1 e 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.



Média da nota de atendimento/satisfação: **2,38**



Média das avaliações da solução dos casos: **1,95**

Índice de retenção de **80,40%**



demandas que não migraram para canais externos como Bacen e PROCON, em até 180 dias a contar do registro.

## Canais Externos

### RDR Bacen

**1.510**

demandas foram analisadas no canal  
do Banco Central do Brasil para todo Sistema Sicredi.

Dos registros, **20,66%** foram considerados procedentes.

Os casos foram tratados em uma média de **9,19 dias úteis**,  
sendo todos dentro do prazo estipulado pelo regulador.

No endereço eletrônico <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>  
pode ser encontrado maior detalhamento sobre a metodologia utilizada pelo Bacen para  
julgamento das reclamações.

### PROCON

Foram registradas **990 demandas**. Desses, 926 foram registradas em  
plataformas centralizadoras como Proconsumidor e São Paulo Digital.

**93%** das demandas são solucionadas na fase preliminar,  
demonstrando um altíssimo índice de resolutividade.

### Consumidor.gov.br

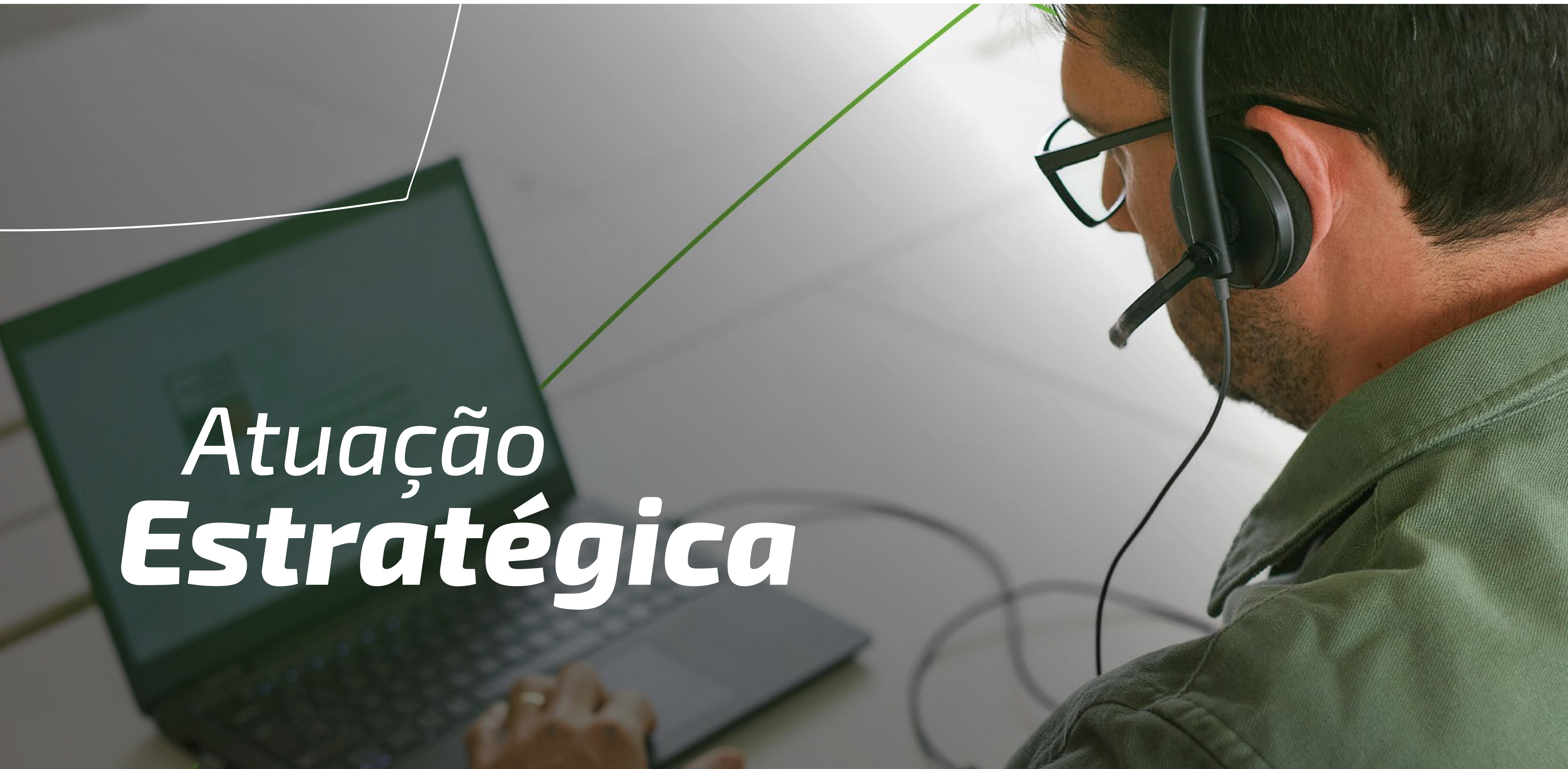
O índice de solução médio do  
semestre ficou em **78,78%** e  
o prazo médio de solução em  
**8 dias corridos**.

**1.342**

demandas registradas.

Os associados ou usuários que utilizam esse canal realizam a  
avaliação dos atendimentos (Índice de Satisfação) diretamente na  
plataforma, com notas variando entre 1 e 5, sendo 1 muito insatisfeito  
e 5 muito satisfeito. **O Sicredi fechou o semestre com a nota de 2,95**.

# Atuação Estratégica



### ➤ **Ouvir para crescer juntos**

Garantimos que as demandas dos associados sejam tratadas de maneira imparcial, justa e eficiente. Buscamos resolver as manifestações recebidas para promover a satisfação e melhorar continuamente o relacionamento, processos e serviços. Monitoramos e analisamos as solicitações para identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos internos.

### ➤ **Atuamos para fazer a diferença**

Estabelecemos uma estrutura eficaz para tratar demandas, reclamações e sugestões dos associados, clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. Acreditamos que imparcialidade e independência promovem o desenvolvimento econômico e social, garantem um atendimento de qualidade e contribuem para a melhoria da qualidade de vida das comunidades em que estamos presentes.

### ➤ **Ética e transparência são importantes para o nosso canal**

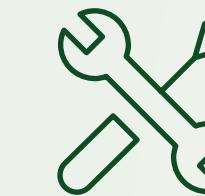
Asseguramos a transparência e a qualidade no relacionamento com os associados, funcionando como um canal direto de comunicação. Permitimos que todos expressem suas necessidades. Identificamos falhas e oportunidades de melhoria nos processos internos, promovendo o aprimoramento dos processos e produtos do Sicredi. Analisando as manifestações dos usuários, corrigimos problemas e fomentamos uma cultura de aperfeiçoamento contínuo.





## Guiados por uma governança sólida

Nossa governança **preza pela transparência**, garantindo que cada manifestação seja tratada com imparcialidade e eficiência.



Veja quais ferramentas asseguram confidencialidade, imparcialidade e proteção dos interesses dos nossos associados:



### Relatórios Semestrais

Publicamos relatórios semestrais no site do Sicredi, incluindo dados estatísticos, análises qualitativas e indicadores como tempo médio de resposta e índice de solução no prazo. **Esses relatórios fortalecem o relacionamento com nossos associados e promovem confiança.**



### Ferramentas de Análise

Para as Centrais, Cooperativas e departamentos, utilizamos o Power BI para fornecer relatórios gerenciais detalhados e atualizados semanalmente. Essas informações cobrem diversos aspectos das reclamações, como canais de origem, produtos envolvidos e motivos específicos.



### Virtualização de Dados

Disponibilizamos todos os dados de reclamações através de um virtualizador de dados. Isso permite que outras áreas criem visões estratégicas conforme suas necessidades, respeitando as regras internas e garantindo segurança e controle.

# Diferenciais da nossa Política de Relacionamento



- Promover uma cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado
- Garantir o tratamento justo e equitativo dos associados, clientes e usuários
- Considerar os perfis de relacionamento e vulnerabilidades nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação
- Estabelecer diretrizes claras e orientações para o atendimento, conduta e transparência
- Proteger os interesses dos associados e usuários
- Consolidar a reputação institucional do Sicredi

Política de Relacionamento conforme a Resolução CMN N° 4949/21, alinhada à missão do Sicredi.

# Ações para inovar a experiência do associado

No 1º semestre de 2024, desenvolvemos entre as pessoas colaboradoras a iniciativa Guardiões da Experiência. Entenda como foi:



**Em nossa busca contínua por excelência na experiência do associado, ampliamos o escopo e a atuação dos nossos parceiros nas cooperativas.**

Para isso, integramos a Ouvidoria e a área de Net Promoter Score (NPS) à Superintendência de Relacionamento e Inteligência Artificial. Com essa integração, percebemos a importância de unir esforços, levando à criação dos Guardiões da Experiência.

**Essa iniciativa unificou dois projetos importantes:** Pontos Focais da Ouvidoria e Pontos Focais de NPS. Para aprimorar o conhecimento dos guardiões, oferecemos treinamentos especializados sobre Tratamento e Mediação de Reclamações (TMR) e NPS. Também estruturamos áreas específicas, definimos claramente os papéis dos envolvidos e aplicamos ferramentas analíticas avançadas, como o Power BI, para otimizar nossos processos.

**Essa integração demonstra nosso compromisso em melhorar continuamente o atendimento e relacionamento, oferecendo aos nossos associados uma experiência mais eficaz e satisfatória.**



# Conectando Ideias



Somos um elo entre os associados e as decisões estratégicas do Sicredi e, diariamente, nos engajamos para assegurar que as necessidades e perspectivas sejam sempre superadas.

Prova disso são as nossas participações em comitês internos e externos, no desenvolvimento de novos produtos, serviços e na definição de metas, contribuindo para decisões alinhadas com as expectativas dos associados.

***Nossa representatividade garante que todas as vozes sejam ouvidas e que as inovações atendam às demandas.***



**Muito  
obrigada!**

Assim, concluímos mais um **Relatório Semestral da Ouvidoria Sicredi**, e somos gratos por você ter navegado pelos dados e nos acompanhado até aqui.

Estamos sempre abertos ao diálogo, ouvindo suas experiências e propondo melhorias a partir delas. Com transparência, dedicação e um espírito cooperativo, acreditamos que podemos gerar transformações e resultados cada vez mais significativos.



**Sua confiança nos  
inspira a seguir em frente.**

Os primeiros seis meses de 2024 mostram que devemos seguir focados em superar as expectativas e evoluir um dia após o outro. Você faz parte dessa jornada e, juntos, continuaremos a trabalhar para fortalecer o Sicredi e impactar positivamente as comunidades.

Aqui, no Sicredi, você sempre tem com quem contar.

*Keyla Pinto*  
Ouvidora do Sicredi



## › Considerações

### 1.1 A Ouvidoria Sicredi:

Nós, da Ouvidoria, atendemos normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras a organização e estruturação de componente organizacional que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006. A área, forte nas disposições da Resolução CMN/Bacen nº. 4.860/2020, é componente organizacional único, formalizado através de Convênio entre as Centrais, Banco e Confederação, com adesão por termo específico das cooperativas. Assim, somos responsáveis por todas as atividades do Sistema, adotando os princípios de especialização e compartilhamento das atividades, bem como organização em escala.

#### Os atendimentos realizados abrangem os serviços classificados como:

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.860/2020, Instrução Normativa BCB nº 265/2022 e SARF nº 027/2023 - Consolidação dos Normativos da Autorregulação do Eixo Relacionamento com o Consumidor).
- Registros no formulário da Ouvidoria (através do site oficial - <https://www.sicredi.com.br/site/ouvidoria>).
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil – Sistema RDR – Registro de Denúncias e Reclamações (nos termos da Resolução BCB nº 222/2022).
- Constituição do componente organizacional de Ouvidoria nas Administradoras de Consórcios (nos termos da Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020).
- Registros realizados na Ouvidoria BNDES.
- Registros realizados na Ouvidoria CVM, (nos termos da Resolução CVM 43, de 17/08/2021 com alterações

introduzidas pela Resolução CVM nº 179/23).

- Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos.
- Registros realizados no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) - Fala.BR.

### 1.2 Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos:

Nós desenvolvemos as atividades dentro de parâmetros adequados de eficácia, com foco centrado no atendimento das demandas apresentadas, atuando em observância às respectivas normas de regência e ao Código de Defesa do Consumidor. O Sicredi, consideradas todas as entidades integrantes, através de suas administrações e de seus colaboradores, atua com total comprometimento para colaborar com o desenvolvimento dos objetivos da Ouvidoria, de forma que esta opere proficuamente no atendimento de sua missão, objetivos e ditames legais e normativos.

### 1.3 Adequação da estrutura:

Considerando a natureza dos serviços, dos associados e usuários do Sicredi, nós estamos adequadamente estruturados, certificados e capacitados para atendimento das exigências legais, normativas e operacionais. O número de colaboradores e atendentes, a logística adotada, os equipamentos, as instalações e as rotinas implementadas são compatíveis e estão adequados às demandas da área.

### 1.4 Cumprimento da certificação:

Nós, integrantes da Ouvidoria, estamos em constante aperfeiçoamento das nossas funções e buscamos estabelecer uma equipe certificada nos termos da normatização vigente.

### 1.5 Informação de critérios:

Aqui, na Ouvidoria, após concluir o processamento das questões, nos prazos normativamente definidos, dando retorno conclusivo

ao associado e/ou usuário, atribuímos uma das seguintes qualificações para o registro:

I. Improcedente – quando não se observa razão na inconformidade do associado e/ou usuário, ou seja, estavam atendidas as disposições legais, contratuais, regulamentares ou normativas sobre o tema;

II. Procedente solucionado – quando se observa razão na inconformidade do associado e/ou usuário, ou seja, não estavam inicialmente atendidas disposições legais, contratuais, regulamentares ou normativas sobre o tema e, a partir do registro do incidente e do respectivo tratamento, foi possível reverter a situação de inconformidade;

III. Procedente não solucionado – quando se observa razão na inconformidade do associado e/ou usuário, ou seja, não estavam inicialmente atendidas as disposições legais, contratuais, regulamentares ou normativas sobre o tema e, mesmo a partir do registro do incidente e do respectivo tratamento, não foi possível reverter a situação de inconformidade.

### 1.6 Detalhamento de proposições:

Tendo em vista o número de registros no período, especificados na Seção Estatística a seguir e, especialmente, a natureza dos mesmos, nós propomos medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às Entidades Centralizadoras, como forma de evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais, observando sempre os normativos vigentes. O Sicredi, em todas as suas entidades, acompanha e acata as recomendações, mantendo inclusive as políticas de aperfeiçoamento de produtos e serviços, que já são praticadas de forma constante.

**Cooperar**  
*com a comunidade*  
**transforma vidas.**  
*A nossa união gera resultados.*

***sicredi.com.br***

**Créditos:**

**Coordenação-Geral**  
Ouvidoria Sicredi

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
Buenas - Agência de Publicidade

**Fotos**  
Arquivo Sicredi  
Freepik

