



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 Transparência - 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 2,7mil
agências

+500mil
novos associados

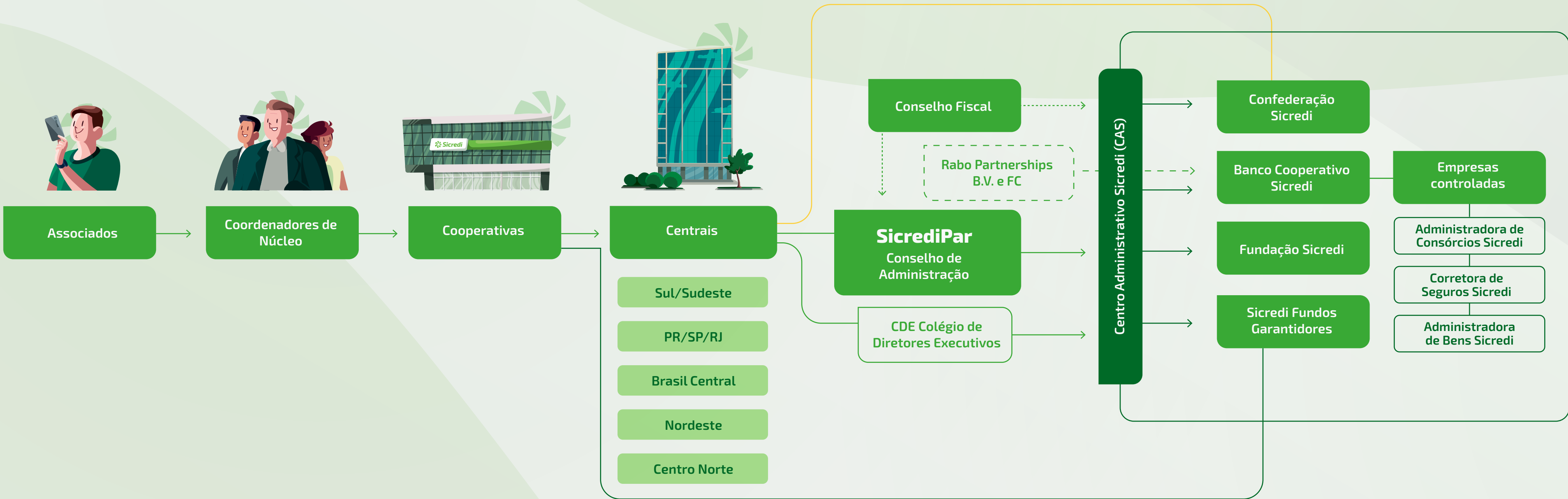
Governança e estratégia

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](#).*

ARRECAÇÃO 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.



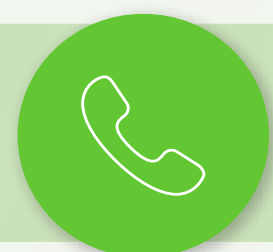
Do seu lado, a todo momento.

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.***

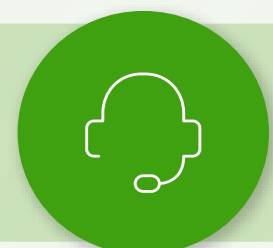


Canais oficiais



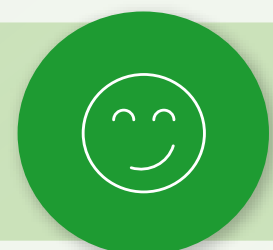
Serviços por telefone
Ligação gratuita

0800 724 4770



SAC
Informações, elogios
e reclamações

0800 724 7220



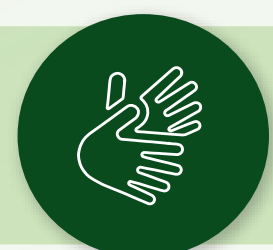
Ouvidoria
Ouvidoria e reclamações

0800 646 2519



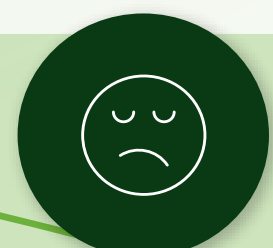
Chamadas Internacionais
(a cobrar), elogios e reclamações

+ 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

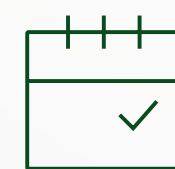
37.956
ligações

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

As demandas se classificam em:

47,05%
Informação

14,74%
Reclamação

0,01%
Cancelamentos

38,20%
Outras demandas

Canal Ouvidoria

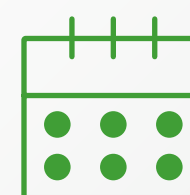


Registramos no 1º semestre de 2024, um total de

239 demandas,

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

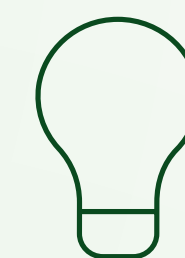
Foram registradas **990 demandas**. Dessas, 926 foram registradas em plataformas centralizadoras como Proconsumidor e São Paulo Digital.

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.

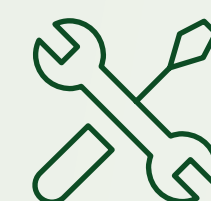
► **Ética e transparência são importantes para o nosso canal**

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 Nº 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 SARB 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

