



# **Relatório de Ouvidoria**

2º semestre de 2021



# Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

## | Perfil Sicredi

O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua. O modelo de gestão valoriza a participação dos mais de 5,5 milhões de associados, os quais exercem um papel de dono do negócio.

O voto de cada um tem peso igual nas decisões, independentemente do volume de recursos aplicados. Com presença nacional, o Sicredi está em 25 Estados (Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins) e Distrito Federal, com mais de 2,2 mil agências e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com mais de 100 cooperativas de crédito filiadas e distribuídas em cinco centrais regionais – acionistas da Sicredi Participações S.A. – uma Confederação, uma Fundação e um Banco Cooperativo, que controlam uma Administradora de Bens, uma Corretora de Seguros, uma Administradora de Cartões e uma Administradora de Consórcios.

O Sicredi é referência internacional pelo modelo de atuação em sistema, permitindo ganhos de escala e aumentando o potencial das cooperativas de crédito para exercer a atividade no mercado financeiro.

*O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua.*



Temos mais de  
**2,2 mil  
agências.**

Contamos com mais de  
**30 mil  
colaboradores**

porque as pessoas  
são o nosso mais  
importante ativo.

Somos a única instituição  
financeira presente em mais de  
**200 municípios,**  
levando acesso  
ao crédito e estimulando  
a economia local.

Instituição com mais de  
**115 anos de  
história.**

Possuímos  
**R\$ 25,2 bilhões**  
de patrimônio líquido.

Administra mais de  
**R\$ 197,6 bilhões**  
em ativos

*O Sicredi tem escala nacional com a estrutura sistêmica, mas sua atuação é regional.*

# | Perfil Ouvidoria

A Ouvidoria atende normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras à organização e à estruturação de componente que atue como canal de comunicação entre essas instituições com os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. 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, a Ouvidoria é responsável por todas as atividades do sistema, adotando-se os princípios de especialização e compartilhamento das atividades, bem como organização em escala.

Posto isto, esclarece-se que o presente relatório trata do atendimento das disposições normativas quanto à emissão do Relatório Semestral do Diretor Responsável pela Ouvidoria, devidamente formalizado e armazenado, ficando disponível à apreciação quando solicitado, inclusive pelo Banco Central do Brasil.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os serviços classificados como:

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.860/2020, e Carta Circular Bacen nº 3.880/2018 e 3.881/2018);
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil – Sistema RDR – Registro de Denúncias e Reclamações (nos termos da Circular Bacen nº. 3.729/2014 e Circular nº. 3.855 de 9/11/2017);
- 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 CVM, (nos termos da Resolução CVM 43, de 17/08/2021);
- Demandas cadastradas na plataforma Consumidor.gov (serviço público instituído e monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos);
- Registros no formulário da Ouvidoria (através do site oficial).

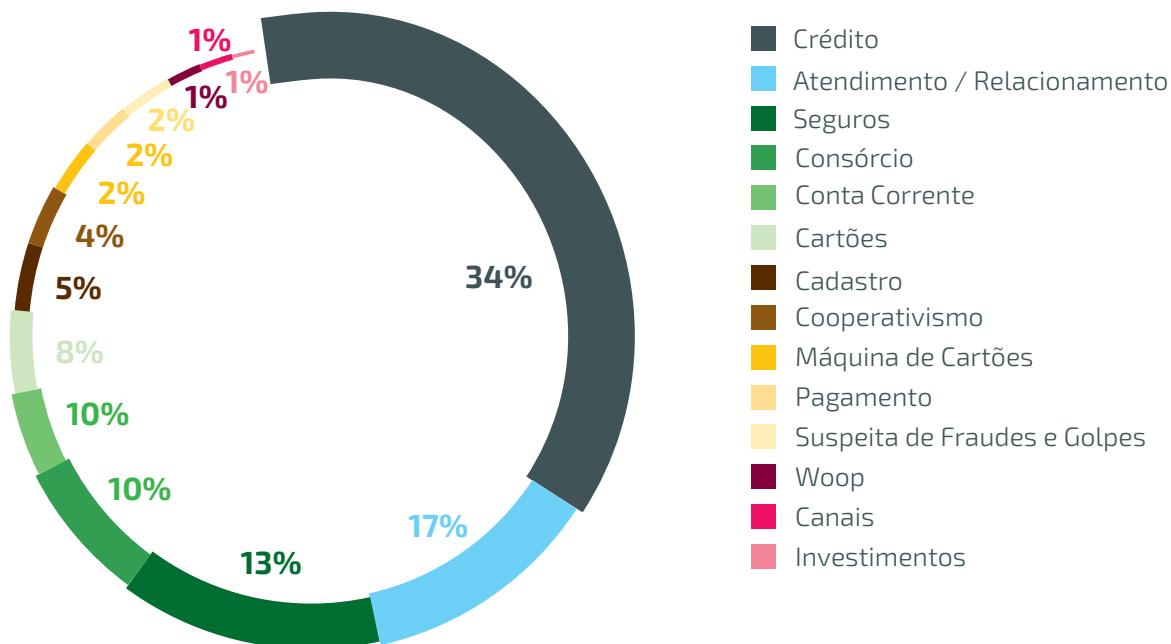
## Ouvidoria em números

Neste semestre realizamos o atendimento de mais de 6 mil demandas e os dados relativos às demandas tratadas são disponibilizados também em instrumentos à parte do presente relatório, e divulgados internamente no sistema.

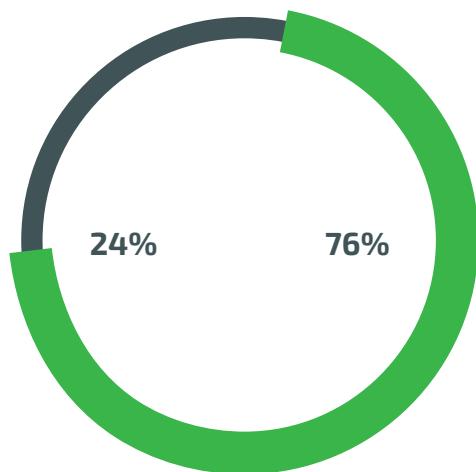
Comparando o volume de demandas tratadas no segundo semestre de 2020 com as tratadas no segundo semestre de 2021, temos:

- **SAC:** nas demandas recepcionadas pelo canal telefônico do SAC, 94% eram demandas de informação e 6% delas de reclamação. Nas demandas de reclamação, o percentual de representatividade do canal teve um aumento de 57% para 61%, sendo 32% dos casos procedentes. Os cinco principais motivos de reclamações procedentes foram: Atendimento/Relacionamento (35%); Conta Corrente (11%); Cartões (9%); Crédito (7%); Seguros (6%). Os tratamentos são realizados em média em 4 dias.
- **RDR BACEN:** para os registros realizados no Banco Central do Brasil, houve uma redução de 8% para 7% na representatividade das reclamações, 19% das demandas registradas nesse canal possuem oportunidade de correção/ação interna. Elencamos os cinco principais motivos das reclamações registradas procedentes conforme segue: Conta Corrente (27%), Seguros (19%), Crédito (13%), Cadastros (8%) e Woop (8%). Os tratamentos são realizados em média em 8 dias, com retorno ao Banco Central do Brasil e ao reclamante que utilizou o canal.
- **Consumidor.gov:** para as demandas registradas no canal consumidor.gov, houve um aumento de 8% para 10% na representatividade das reclamações, as procedências representam 13% do total do canal. Para as reclamações procedentes, os cinco principais motivos foram: Cartões (24%); Conta Corrente (21%); Woop (10%); Crédito (8%); Atendimento/Relacionamento (6%). O índice de solução médio do semestre ficou em 84% e o prazo médio de solução em 6 dias. Os associados ou usuários que utilizam esse canal realizam a avaliação dos atendimentos (índice de satisfação) diretamente na plataforma, e as notas variam entre 1 e 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. O Sicredi fechou o semestre com a nota de 2,99.
- **Ouvidoria:** identificamos, no segundo semestre de 2021, que esse canal representou 2% dos registros tratados no segundo semestre de 2021. Elencamos os cinco principais motivos das reclamações registradas procedentes conforme segue: Atendimento/Relacionamento (30%); Seguros (18%); Consórcio (11%); Cartões (7%); Conta Corrente (7%). Destes, realizamos o atendimento de 100% dos casos em até 5 dias úteis. Nas pesquisas de satisfação, realizadas através de mensagem de texto (SMS), a média da nota foi 2,87 e, na pesquisa sobre as avaliações da solução dos casos, a média foi de 2,32 - as notas variam entre 1 e 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito.

## Motivos

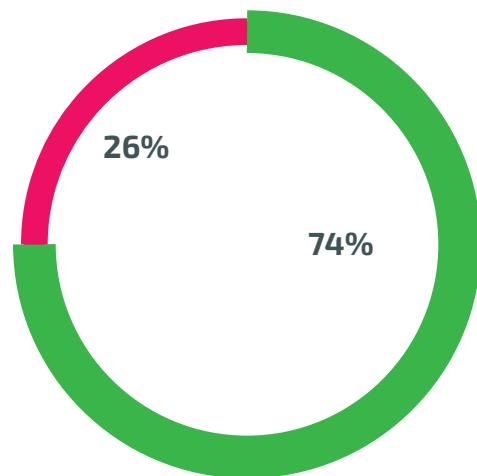


## Procedências



█ Improcedente  
█ Procedente

## Solução das Procedências



█ Sem solução  
█ Com solução

## Gestão da Política de Relacionamento

Com foco na importância do relacionamento com associados e usuários, e em atendimento a Resolução CMN nº. 4.539/2016, a Ouvidoria é guardiã da Gestão da Política – Relacionamento com Associados, Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

Este documento determina que o relacionamento com associados, clientes e usuários deve ser conduzido com observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para tanto, deve propiciar a convergência de interesses entre os princípios citados e o Sicredi, além da consolidação da reputação institucional de credibilidade, segurança e competência, observando as seguintes premissas:

- Promover a cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com os associados, clientes e usuários;
- Tratar associados, clientes e usuários de forma justa e transparente, entendendo-se para este fim:
  1. *o desenvolvimento, a promoção, a intermediação, o aconselhamento, as orientações e a distribuição de produtos e serviços que atendam aos seus interesses, necessidades e perfis.*
  2. *a prestação de informações de forma clara e precisa;*
  3. *o atendimento a demandas de forma tempestiva;*
  4. *a proteção da privacidade de dados pessoais, na forma da legislação vigente;*
  5. *a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos sem justificativa para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do associado, cliente ou usuário.*
- Garantir a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

A fim de fazer cumprir as diretrizes acima expostas, a área atua na identificação de causa raiz, graduação de risco e análise de possibilidades de contornos dos problemas de conduta no relacionamento com associados e clientes. Para tanto, solicita às áreas de negócio planos de melhorias em produtos e serviços, gera pareceres sobre novos produtos e serviços, apura e reporta indicadores de relacionamento, buscando dar voz aos temas normatizados na Resolução CMN/Bacen nº. 4.539/2016 e na Política - Relacionamento com Associados, Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, além de auxiliar na tomada de decisões estratégicas.

Além disso, trabalha sistematicamente para o aculturamento e a sensibilização sobre esses temas, por meio de realização de estudos, trocas e treinamentos com diferentes áreas e cooperativas, na implementação e no gerenciamento de programa de orientação e aconselhamento para correta atuação nos processos de atendimento e gestão de relacionamento nas fases de pré-contratação, contratação e de pós-contratação de produtos e serviços.



Dez/2021

