



## **Relatório de Ouvidoria**

1º semestre de 2021



# Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

## | Perfil Sicredi

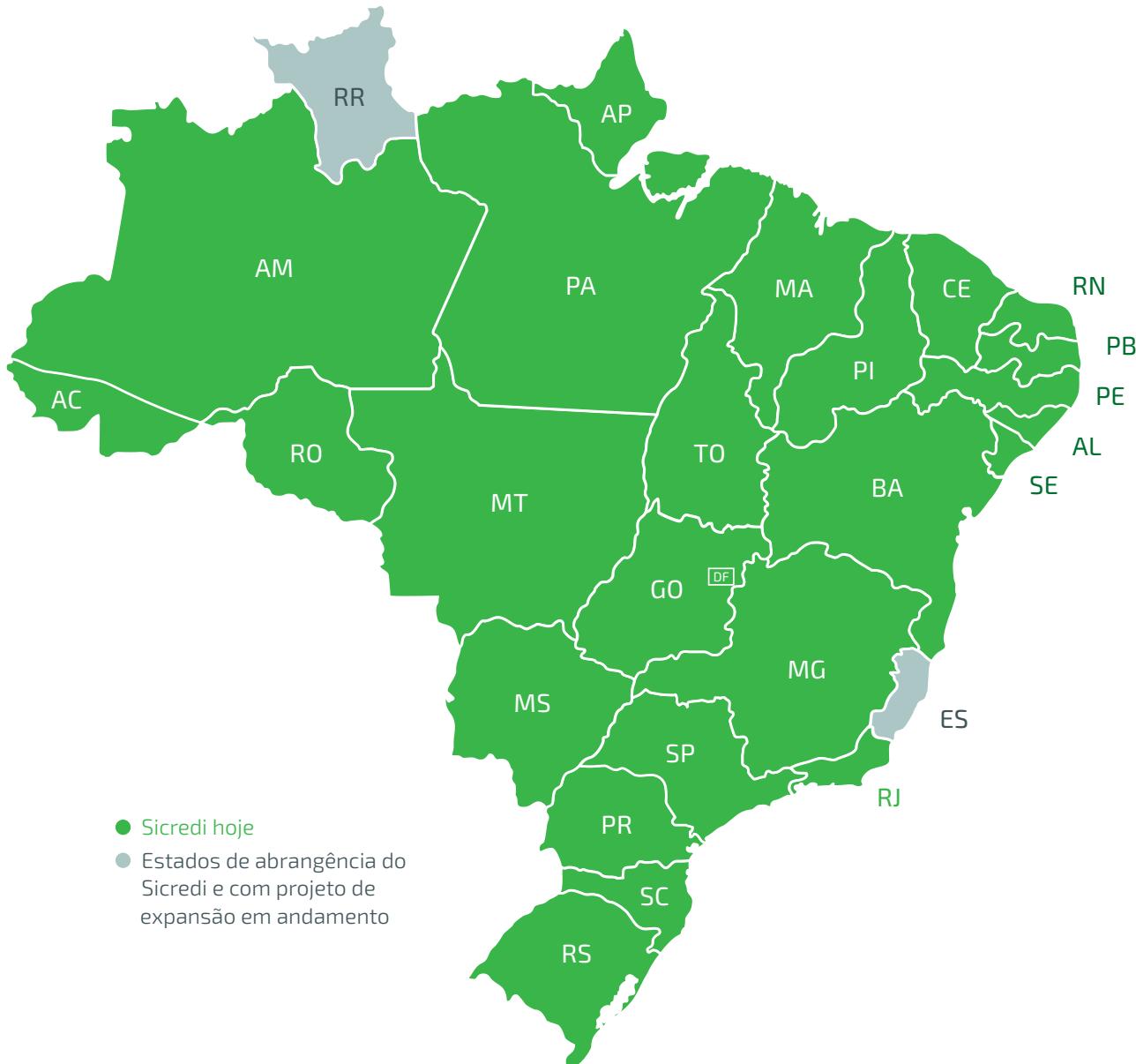
O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua. O modelo de gestão valoriza a participação dos mais de 5 milhões de associados, os quais exercem um papel de dono do negócio.

O voto de cada um tem peso igual nas decisões, independentemente do volume de recursos aplicados. Com presença nacional, o Sicredi está em 24 Estados (Alagoas, Acre, Bahia, Ceará, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, 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 2.000 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  
**2.000 agências.**

Contamos com mais de  
**30 mil colaboradores**

porque as pessoas  
são o nosso mais  
importante ativo.

Somos a única instituição  
financeira presente em  
**225 cidades,**  
levando acesso  
ao crédito e estimulando  
a economia local.

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

Possuímos  
**R\$ 22,2 bilhões**  
de patrimônio líquido.

Administra mais de  
**R\$ 177 bilhões**  
em ativos

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

# | Perfil Ouvidoria

A Ouvidoria atende ao normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras a organização e estruturação de 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 isso, 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 das Resoluções CMN/Bacen nº 4.860/2020 e 4.629/2018, 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. 3.289/2005);
- Constituição do componente organizacional de Ouvidoria nas administradoras de consórcios (nos termos da Circular BACEN nº 3.501/10);
- Registros realizados na Ouvidoria CVM, (nos termos da Instrução CVM nº 529/2012);
- 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).

A Central de Atendimento e Negócios, lotada na Confederação Sicredi, realiza o atendimento do canal SAC (constituído nos termos do Decreto nº 6.523/2008), que está à disposição de associados e usuários. Esse canal presta informações, registra reclamações, sugestões, elogios e atende a pedidos de cancelamento.

## Ouvidoria em números

Comparando os números das demandas tratadas no primeiro semestre de 2020 com as tratadas no primeiro semestre de 2021, o percentual de representatividade dos registros no SAC teve um aumento de 59% para 63%. Para os registros realizados no Banco Central do Brasil, houve aumento de 6% para 8%. Nos registros de Ouvidorias identificamos que no primeiro semestre de 2021 tivemos registro de 81 demandas provenientes do 0800 e 26 demandas através do formulário disponibilizado no site. Essa demanda representou um acréscimo de praticamente 1,5% em 2021.

Os dados relativos às demandas tratadas são disponibilizados também em instrumentos à parte do presente relatório e divulgados internamente no sistema. O tratamento das demandas provenientes do Banco Central do Brasil (RDR Bacen) finalizou o semestre com o total de 472 demandas, com a representatividade de 15% de procedências. Para os tratamentos realizados pelo canal consumidor.gov, atendemos 476 demandas, destas tivemos 13% de procedências classificadas.

Os incidentes registrados em Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório em outros canais primários, na visão do reclamante, ou que não tenha havido cumprimento de prazos de resolução. Em termos relativos, os incidentes de Ouvidoria representaram 1,7% do total dos incidentes abertos no primeiro semestre de 2021 e as formas de entrada são telefone (0800 646 2519) e formulário disponibilizado no site oficial.

*A Ouvidoria do Sicredi é componente organizacional único permitindo centralização, visibilidade, padronização e controle de qualidade nos tratamentos realizados.*

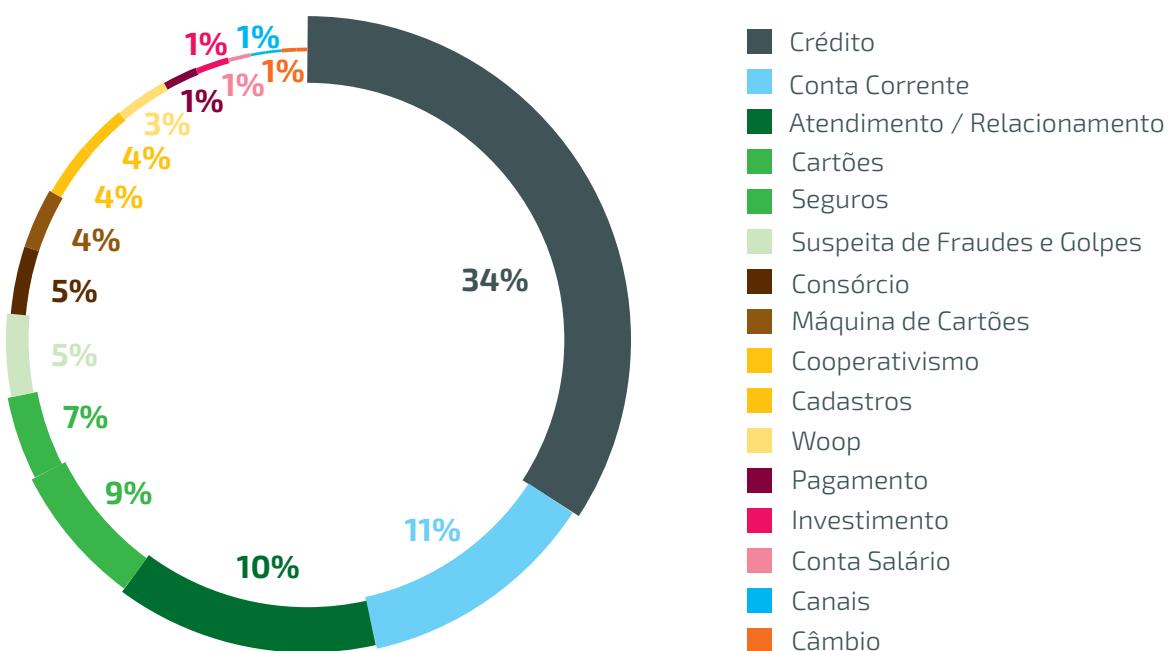
No primeiro semestre de 2021, realizamos o atendimento de praticamente 6 mil registros, com uma entrada média diária de 47 novas demandas para tratamento.

Em atendimento à Resolução CMN/Bacen nº. 4.539/2016, a área de Ouvidoria realiza também a Gestão da Política de Relacionamento do Sicredi de maneira sistêmica por meio da implementação de processo e ferramenta para solicitação e gerenciamento de melhorias em produtos e serviços, gerando incidentes para as áreas de negócios, atuando na solução da causa raiz dos problemas detectados e realização de estudos e trocas com as cooperativas, pontuando os principais problemas no atendimento e relacionamento com o associado.

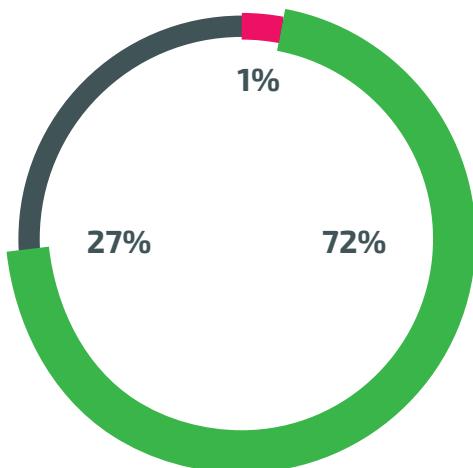


*A Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras para evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais observando sempre os normativos vigentes.*

## Motivos

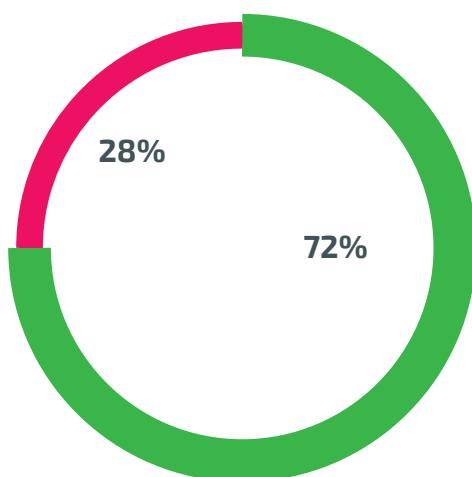


## Procedências



- Improcedente
- Procedente
- Sugestão

## Solução das procedências



- Sem solução
- Com solução



Ago/2021

