



GENTE
QUE
COOPERA
CRESCE.

Relatório de Ouvidoria
1º semestre de 2018



Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

I 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 3,8 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 22 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 1.600 agências, e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com 116 cooperativas de crédito filiadas, 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
1.600
agências.

Contamos com mais de
23 mil
colaboradores

porque as pessoas
são o nosso mais
importante ativo.

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

Administramos
R\$ 89,5 bilhões
de ativos.

Possuímos
R\$ 13,5 bilhões
de patrimônio líquido.

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

*Dados de maio de 2018.

| Perfil Ouvidoria

A Ouvidoria do Sicredi, baseada nas disposições da Resolução nº. 4.433, do Conselho Monetário Nacional, **é componente organizacional único**, responsável por todas as atividades de Ouvidoria no Sistema, adotando-se os princípios de especialização e compartilhamento das atividades, bem como organização em escala, visando atuar como canal de comunicação entre o Sicredi e os associados e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os serviços classificados como:

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.433/2015);
- Canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.567/2017);
- Registros realizados no canal de SAC (nos termos do Decreto nº. 6.523/2008);
- 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);
- Demandas registradas no canal "Conte Aqui" da Febraban (conforme Normativo SARB 007/2011);
- 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 Reclame Aqui (serviço privado de atendimento aos consumidores);
- Monitoramento e tratamento de registros efetuados nas redes sociais, notadamente nos perfis oficiais do Sicredi mantidos no Twitter, Facebook e LinkedIn.
- Demandas provenientes do Canal Fale Conosco, disponível desde junho/2018 no site oficial, que trata de reclamações.

Quanto às demandas registradas por associados e usuários nos canais referidos acima, mensalmente a Ouvidoria do Sicredi encaminha reporte para análise dos Conselhos de Administração e Fiscal da Sicredi Participações, bem como das demais entidades do Sistema, cooperativas e centrais. O reporte detalha os diversos canais, áreas e produtos afetados, bem como as entidades envolvidas.

Da mesma forma, é de responsabilidade da Ouvidoria do Sicredi encaminhar relatórios das recomendações eventualmente enviadas às diversas entidades componentes do Sistema, ao Conselho de Administração da Sicredi Participações, onde são mencionadas as desconformidades e sugeridas melhorias às áreas responsáveis, bem como apresentadas as considerações das áreas quanto a estas orientações.

Os dados relativos aos incidentes de SAC, de RDR e outros canais são tratados em instrumentos à parte, e divulgados internamente no Sistema.

Desta forma, os incidentes classificados como de Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório em outros canais, na visão do reclamante, ou que não tenha havido cumprimento de prazos de resolução. Em termos relativos, os incidentes de Ouvidoria tiveram mais de 71% das demandas solucionadas, bem como 36% das demandas julgadas como improcedentes no período de referência.

A Ouvidoria do Sicredi, conforme citado anteriormente, é componente organizacional único e atende todo o Sistema, oportunizando desta forma a centralização, visibilidade e padronização e controle da qualidade nos tratamentos realizados.

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

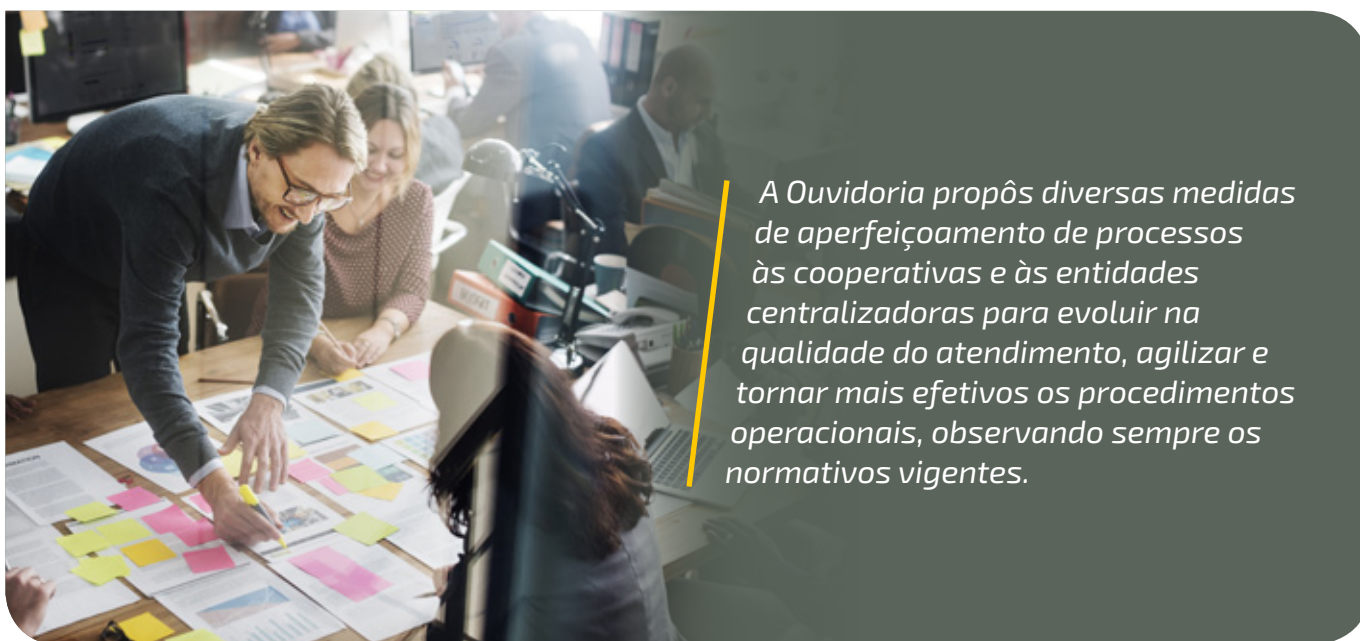
Considerando a natureza dos serviços e dos associados e usuários do Sicredi, a Ouvidoria está adequadamente estruturada e capacitada para atendimento das exigências legais, normativas e operacionais. O número de colaboradores e atendentes, a logística adotada, os equipamentos, as instalações e as rotinas implementadas são compatíveis e estão adequados às demandas da área. Ainda, é fruto de acompanhamento constante a necessidade estrutural da Ouvidoria, para atendimento de suas funções.

Tendo em vista o número de registros no período e sua natureza, a Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras, como forma de evoluir na qualidade do atendimento e agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais, observando sempre os normativos vigentes.

Considere-se ainda que, dado o volume, os incidentes de SAC são devidamente acompanhados das recomendações de melhorias nos produtos e serviços pertinentes, que alcançam, por analogia, os processos tratados como de Ouvidoria.

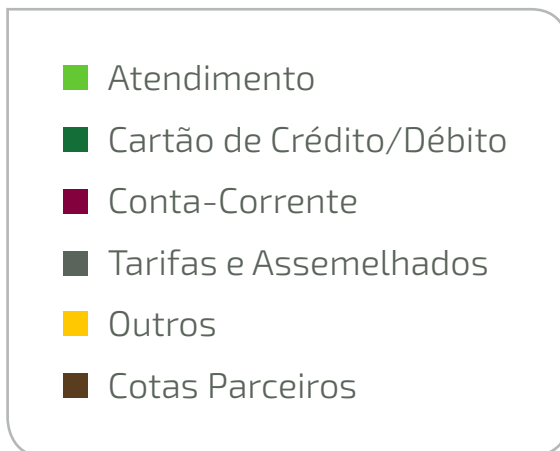
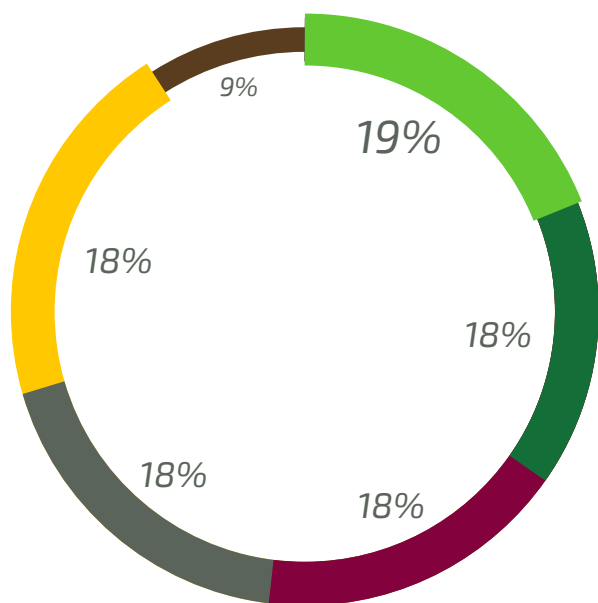
O Sicredi, em todas as suas entidades, acompanha e acata as recomendações, mantendo, de forma constante, o aperfeiçoamento dos seus produtos e serviços.

Os integrantes da Ouvidoria estão devidamente certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.

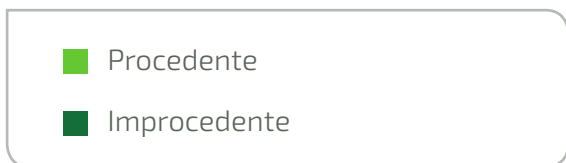
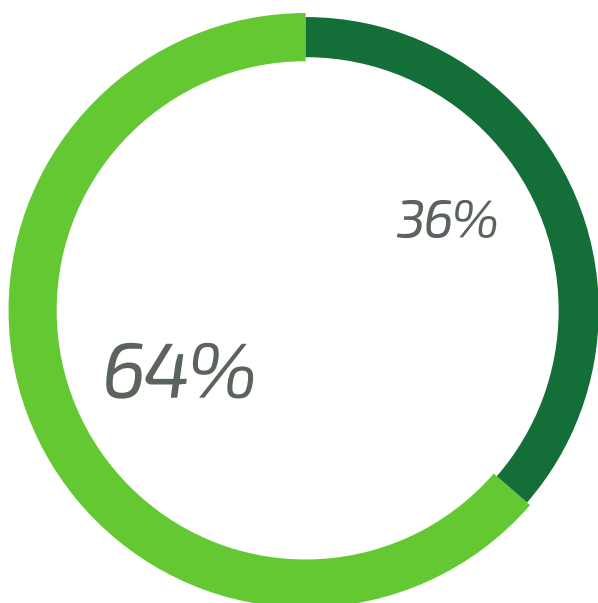


A Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras para evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais, observando sempre os normativos vigentes.

I Motivo das reclamações



Procedência das reclamações



Solução das Reclamações Procedentes:

