



Relatório de Ouvidoria
1º semestre de 2020



Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

| Perfil Sicredi

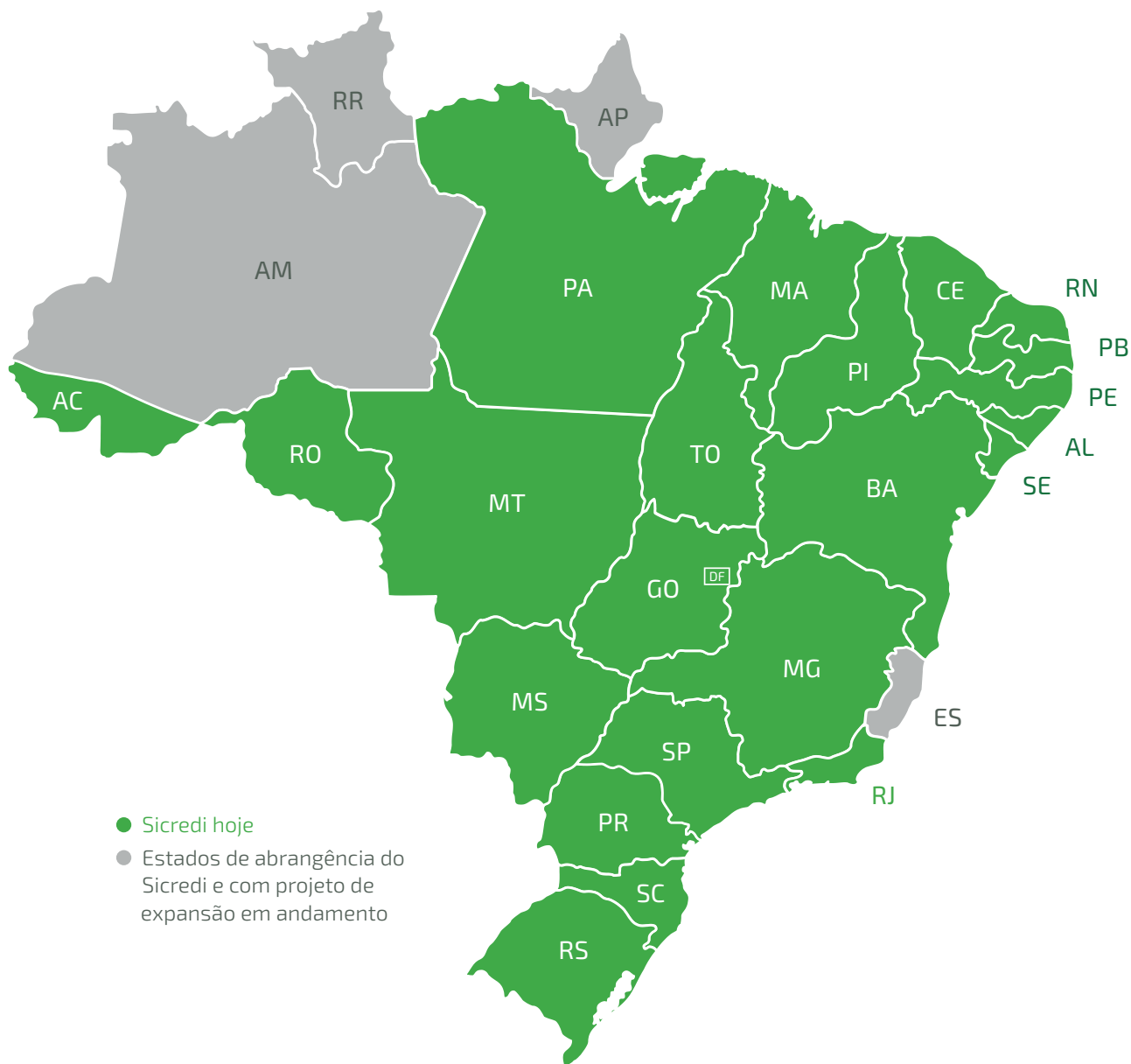
O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua. O modelo de gestão valoriza a participação dos 4,67 milhões de associados, os quais exercem um papel de dono do negócio.

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 1.919 agências e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com 109 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
1.919
agências.

Contamos com mais de
30 mil
colaboradores

porque as pessoas
são o nosso mais
importante ativo.

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

Instituição com mais de
117 anos de
história.

Possuímos
R\$ 18,7 bilhões
de patrimônio líquido.

Administra mais de
R\$ 137,4 bilhões
em ativos

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

| Perfil Ouvidoria

A Ouvidoria, baseada na Resolução CMN/Bacen nº 4.433/2015, **é componente organizacional único**, formalizado através de Convênio entre as Centrais, Banco e Confederação, com adesão por termo específico das Cooperativas, e atua como canal de comunicação entre a instituição com os clientes e usuários de seus produtos e serviços, focado na mediação de conflitos.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os serviços classificados como:

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos das Resoluções CMN/Bacen nº 4.433/2015 e 4.629/2018, e Carta Circular Bacen números 3.880/2018 e 3.881/2018);
- Canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº 4.567/2017);
- 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);
- Atendimento ao normativo da Autorregulação Bancária SARB nº 022/2019 – Normativo de Ouvidorias;
- Registros no Reclame Aqui (serviço privado de atendimento aos consumidores);
- Registros no formulário Fale Conosco (através do site oficial);
- Registros no formulário da Ouvidoria (através do site oficial);
- Monitoramento e tratamento de registros efetuados nas redes sociais, notadamente nos perfis oficiais do Sicredi mantidos no Twitter, Facebook e LinkedIn.

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.

Analisando os números das demandas tratadas no primeiro semestre de 2019 com o primeiro semestre de 2020, o percentual de representatividade das demandas realizadas no SAC teve uma queda de 63% para 57%. Em contrapartida, os registros realizados através das redes sociais passaram de 29% para 33% de representatividade, indicando uma migração dos canais telefônicos para virtuais. Para os registros realizados no Banco Central do Brasil, houve um aumento de 8% para 9%. Nos registros de Ouvidorias notamos que a representatividade teve um aumento de 0,1% no primeiro semestre de 2019, para 0,9% em 2020. Disponibilizamos, em dezembro de 2019, mais um canal de registro para a Ouvidoria, através da solicitação pelo formulário no site oficial, e 77% das demandas registradas foram provenientes dos formulários.

No primeiro semestre de 2020, realizamos o atendimento de praticamente 6.200 (seis mil e duzentos) registros, com foco nas demandas provenientes do SAC e 33% das demandas de redes sociais. Estamos com a entrada diária média de 43 (quarenta e três) novas demandas.

O tratamento das demandas provenientes do Banco Central do Brasil (RDR Bacen) finalizou o semestre com o total de 471 (quatrocentos e setenta e um), com a representatividade de 74 (setenta e quatro) procedências, ou seja, 15,7% de procedência nas demandas dessa natureza. Para os tratamentos realizados pelo canal consumidor.gov, atendemos 365 (trezentos e sessenta e cinco) demandas, destes tivemos 85 (oitenta e cinco) procedências, que representam 23,3% do total do canal.

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

Desta forma, os incidentes registrados em Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório em outros canais de primeira instância, na visão do reclamante, ou que não tenha havido cumprimento de prazos de resolução. Em termos relativos, os incidentes de Ouvidoria representaram 0,9% do total dos incidentes abertos no primeiro semestre de 2020 e as formas de entrada são telefone (0800 646 2519) e formulário disponibilizado no site oficial.

Quanto às demandas registradas por associados e usuários nos canais referidos acima, mensalmente a Ouvidoria encaminha reporte para análise dos Conselhos de Administração e Fiscal da SicrediPar, bem como à Diretoria Executiva das Empresas Centralizadoras, onde constam as informações atualizadas das demandas recebidas até o mês anterior.

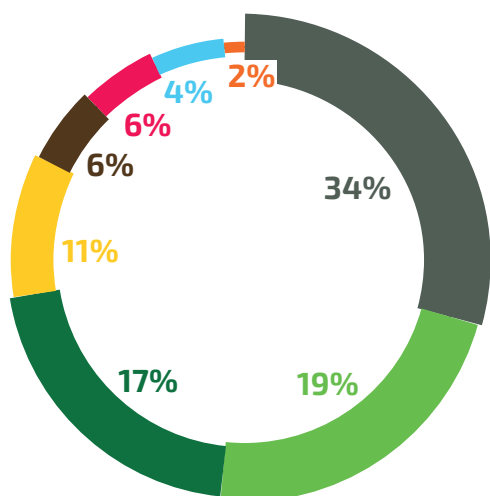
Considerando a natureza dos serviços e dos associados e usuários do Sicredi, a Ouvidoria está adequadamente estruturada, certificada e capacitada para atendimento das exigências legais, normativas e operacionais. O número de colaboradores e atendentes, a logística adotada, os equipamentos, as instalações 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.

A Ouvidoria desempenha papel estratégico no Sicredi, ainda através da gestão da Política de Relacionamento, realizada de maneira sistêmica por meio da implementação de processos e de ferramenta específica de controle e gerenciamento de melhorias em produtos e serviços onde são gerados.



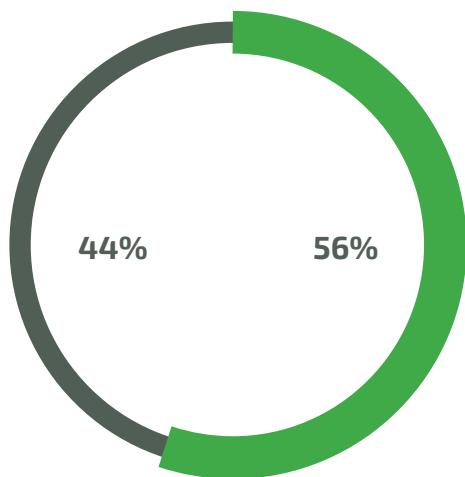
A Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras para evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais observando sempre os normativos vigentes.

Motivos das Reclamações



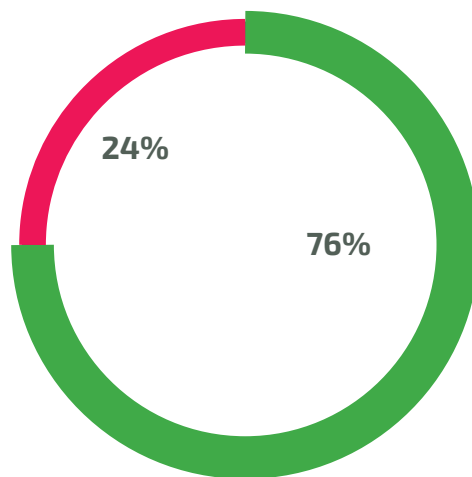
- Operações de crédito
- Atendimento-Relacionamento
- Sicredi Cartões
- Conta Corrente
- Seguros e Previdência
- Institucional
- Consórcios
- Woop

Motivo das Reclamações



- Procedente
- Improcedente

Solução das Reclamações Procedentes



- Sem solução
- Com solução

