



GENTE  
QUE  
COOPERA  
CRESCE.

**Relatório de Ouvidoria**  
2º semestre de 2016



# Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

06 | *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 3,4 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 20 estados (Alagoas, 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), com 1.500 agências, e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com 118 Cooperativas de Crédito filiadas, distribuídas em cinco Centrais Regionais – acionistas da Sicredi Participações S.A. –, uma Confederação, uma Fundação e um Banco Cooperativo, que controla 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 tem escala nacional com a estrutura sistêmica, mas sua atuação é regional.**



Temos mais de  
**1.500**  
**agências.**

Contamos com mais de  
**21 mil**  
**colaboradores**

porque as pessoas  
são o nosso mais  
importante ativo.

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

Administramos  
**R\$ 66,1 bilhões**  
**de ativos.**

Possuímos  
**R\$ 10,6 bilhões**  
de patrimônio líquido.

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

\*Dados de novembro de 2016.  
O fechamento e a divulgação dos dados  
anuais sistêmicos ocorrem no final do  
primeiro trimestre de 2017.

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

Além de atender aos serviços classificados como de Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN/Bacen nº. 4.433/2015), são também de responsabilidade desta área corporativa:

- O tratamento dos incidentes de SAC (nos termos do Decreto nº. 6.523/2008), dos incidentes registrados no Banco Central do Brasil – Sistema RDR – Registro de Denúncias e Reclamações (nos termos da Circular Bacen nº. 3.289/2005);
- As demandas registradas no canal “Conte Aqui” da Febraban, conforme Normativo SARB 007/2011, Instrução CVM nº 529, 01/11/2012;
- O monitoramento e o tratamento de registros efetuados nas redes sociais, notadamente nos perfis oficiais do Sicredi mantidos no Twitter, Facebook e LinkedIn, além do monitoramento e tratamento do Reclame Aqui, serviço privado de atendimento aos consumidores;
- A Ouvidoria Interna, canal disponível para o registro e encaminhamento das manifestações dos colaboradores, com acesso direto ao Conselho de Administração da SicrediPar na abordagem de questões críticas.

Os casos são confidenciais, e os reclamantes são informados sobre a condução do assunto. **Denúncias anônimas podem ser realizadas pelo 0800 e são conduzidas com base nas informações registradas na ocorrência.** Quanto às demandas registradas por associados e usuários nos canais referidos acima, mensalmente a **Ouvidoria 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 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.**

Assim, 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 70% das demandas solucionadas,** bem como 14% das demandas julgadas como improcedentes no período de referência.

*“A Ouvidoria Sicredi é componente organizacional único.”*

A Ouvidoria Sicredi é componente organizacional único e atende todo o Sistema, oportunizando centralização, visibilidade, padronização e controle da 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.

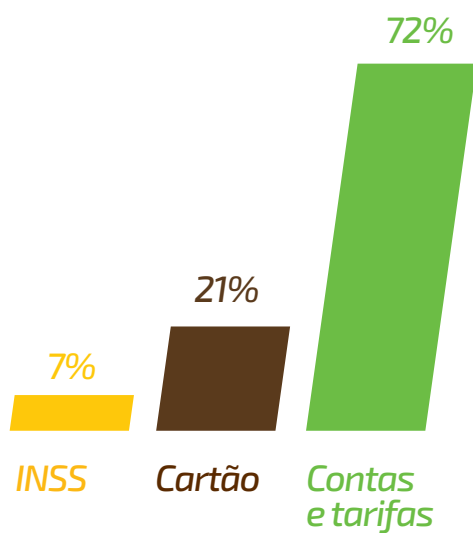
Tendo em vista o número de registros no período, bem como a natureza dos mesmos, a Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às Cooperativas e às entidades centralizadoras, como forma de evoluir na qualidade do atendimento e agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais, 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.

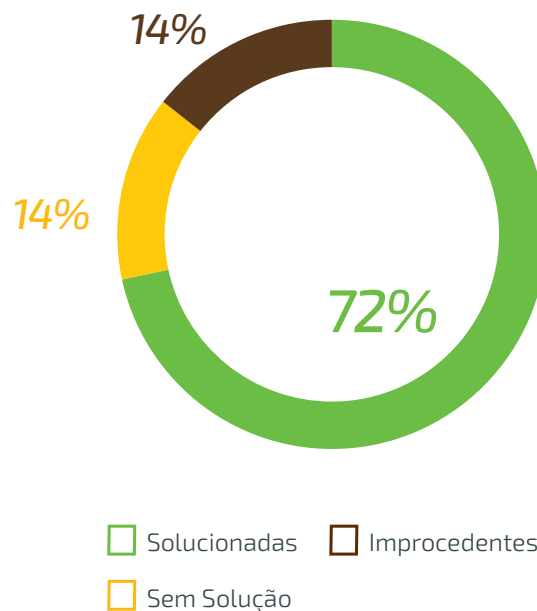
Os integrantes da Ouvidoria estão todos devidamente certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.



## Principais Motivos



## Soluções



*“A Ouvidoria é responsável pela centralização das demandas do Sistema.”*



