



Relatório de Ouvidoria
2º semestre de 2019



Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

I Perfil Sicredi

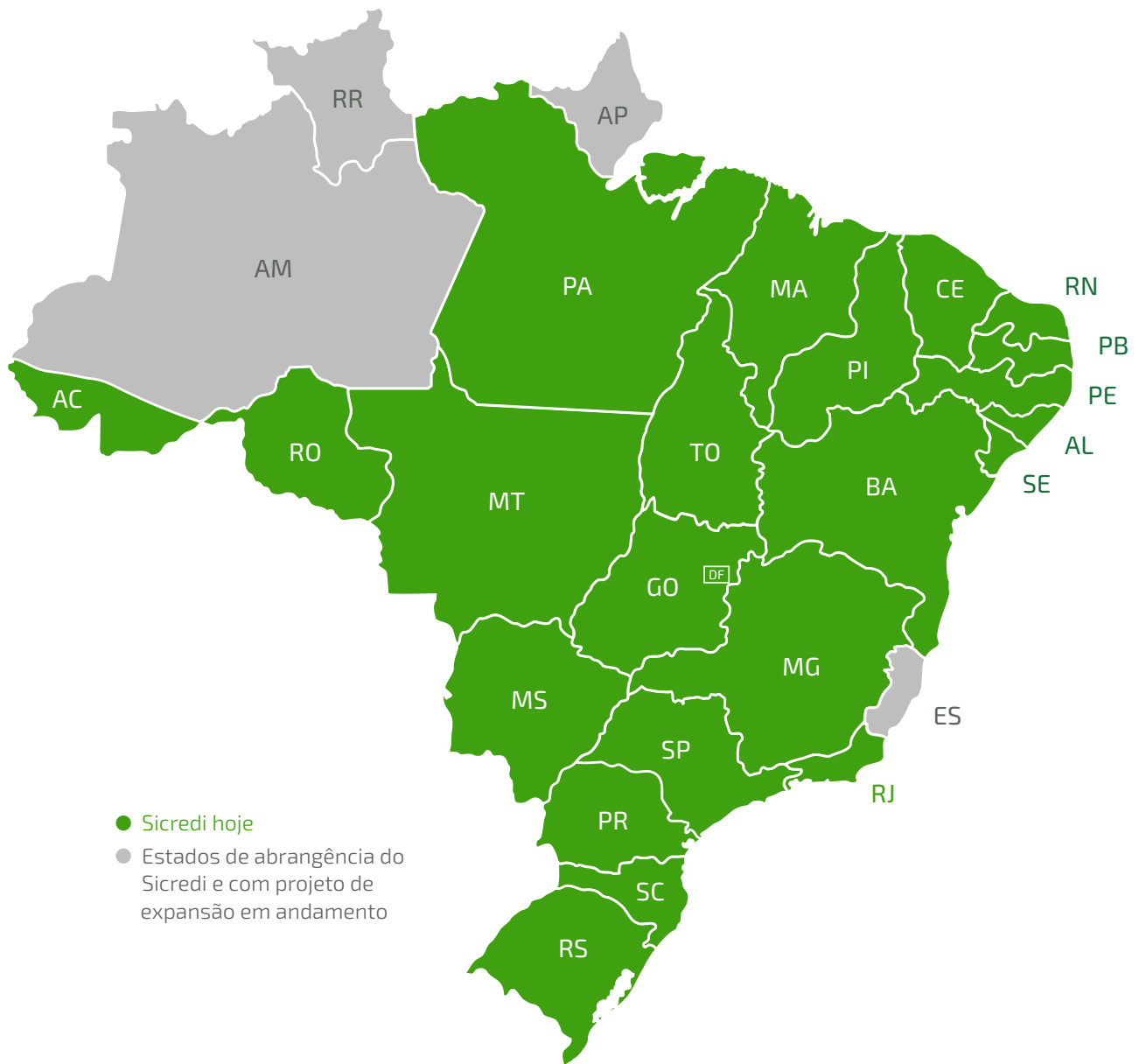
O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua. O modelo de gestão valoriza a participação dos 4 milhões de associados, os quais exercem um papel de dono do negócio.

O voto de cada um tem peso igual nas decisões, independentemente do volume de recursos aplicados. Com presença nacional, o Sicredi está em 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 1.861 agências e oferece mais de 300 produtos e serviços financeiros.

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com 110 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
1.861
agências.

Contamos com mais de
28 mil
colaboradores

porque as pessoas
são o nosso mais
importante ativo.

Somos a única instituição
financeira presente em

210 cidades,

levando acesso
ao crédito e estimulando
a economia local.

Instituição com mais de

117 anos de
história.

Possuímos

R\$ 17,4 bilhões

de patrimônio líquido.

Administramos

R\$ 110,6 bilhões

em ativos.

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

| Perfil Ouvidoria

A **Ouvidoria do Sicredi**, baseada nas disposições da Resolução nº 4.433/2015, 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, os associados e os 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 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). No segundo semestre de 2019, 17% das demandas tratadas mostraram-se procedentes e, destas, 100% foram solucionadas;
- 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 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.

No segundo semestre de 2019, 10% das demandas recebidas através do Consumidor.gov foram classificadas como procedentes, sendo que 95% foram solucionadas no tratamento realizado. Para o mesmo período, no canal Reclame Aqui, 28% das demandas foram avaliadas como procedentes. Destas, 77% foram solucionadas.

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. No segundo semestre de 2019 dos atendimentos realizados através do SAC (0800 724 7220), 97% foram para informações, 2,7% registros de reclamação, 0% solicitações de cancelamento e 0,3% dos atendimentos estavam relacionados a outras demandas. A equipe de tratamento responsável pelas reclamações atua em parceria na identificação das melhorias de produtos e processos, que são encaminhadas e tratadas pela Ouvidoria.

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 Sicredi Participações, bem como para as demais entidades do sistema, cooperativas e centrais. O reporte detalha os diversos canais, áreas e produtos afetados, assim como as entidades envolvidas.

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

Os incidentes classificados como os de Ouvidoria, nos termos da Resolução nº 4.433/2015 (Banco Central do Brasil), são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório de primeira instância 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 56% das demandas solucionadas, bem como 44% das demandas julgadas como improcedentes no período de referência. As demandas registradas e tratadas através do Canal de Ouvidoria, neste mesmo período, corresponderam a 0,3% das reclamações registradas no SAC Sicredi. Sendo que 100% das demandas foram tratadas em até 05 dias úteis.

Encaminhamos para os associados e usuários que registraram as demandas de Ouvidoria a pesquisa de satisfação 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). Neste segundo semestre de 2019, obtivemos 11% de participação dos demandantes obtendo nota 4 na média. A Ouvidoria do Sicredi, por ser componente organizacional único, atende todo o Sistema, oportunizando desta forma a centralização, visibilidade, padronização e controle da qualidade nos tratamentos realizados.

Considerando a natureza dos serviços e dos associados e usuários do Sicredi, a área 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 recebidas. 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, especificados na Seção Estatística a seguir e, especialmente, a natureza deles, a Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às Cooperativas e às Entidades Centralizadoras, como forma de evoluir na qualidade e agilidade do atendimento 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.

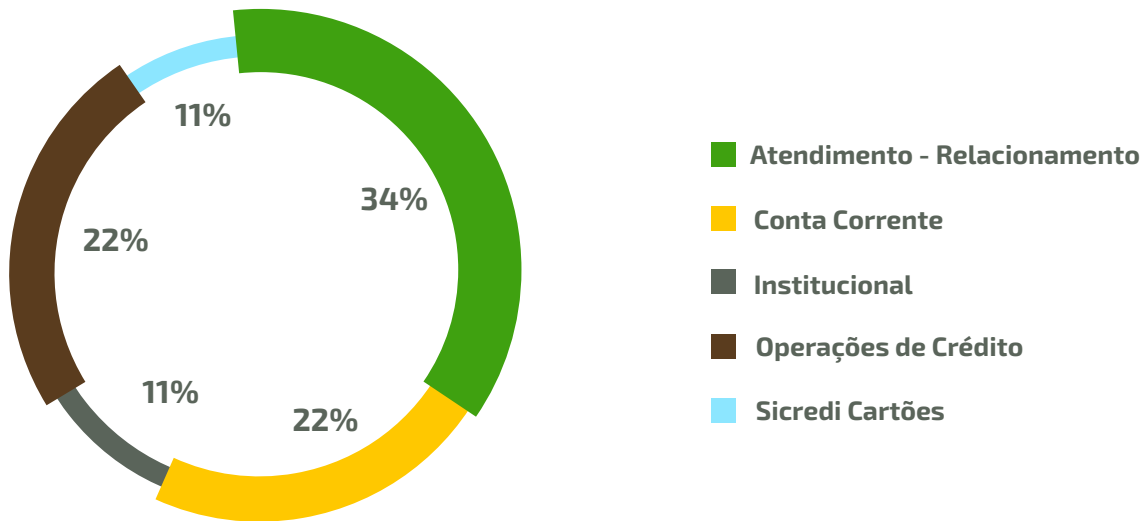
O Sicredi, em todas as suas entidades, acompanha e acata as recomendações, mantendo inclusive as políticas de aperfeiçoamento de produtos e serviços, que já são praticadas de forma constante.

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. Assim, a Ouvidoria solicita atuação na solução da causa raiz dos problemas detectados através dos tratamentos dos protocolos e realização de estudos e trocas com as cooperativas e áreas de negócios, pontuando os principais problemas identificados no atendimento e relacionamento com associado e usuários.

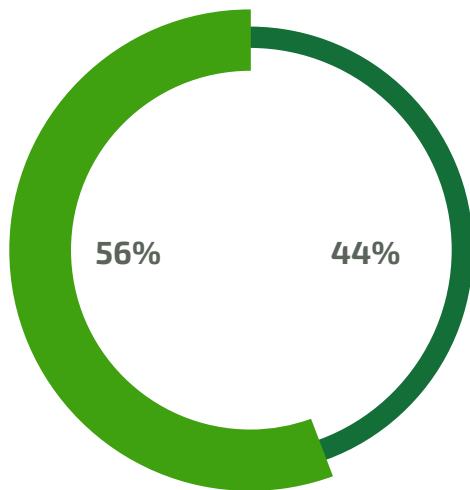


A Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras para evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais observando sempre os normativos vigentes.

Motivos das Reclamações

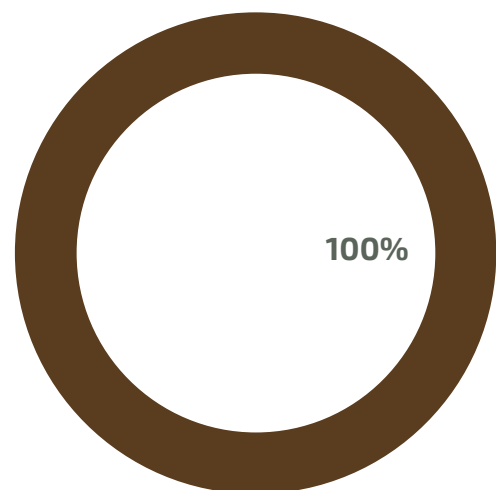


Procedência das Reclamações



- Procedente
- Improcedente

Solução das Reclamações Procedentes



- Procedente com solução

