



Relatório de Ouvidoria
2º semestre de 2020



Sumário

03 | *Perfil Sicredi*

05 | *Perfil Ouvidoria*

| Perfil Sicredi

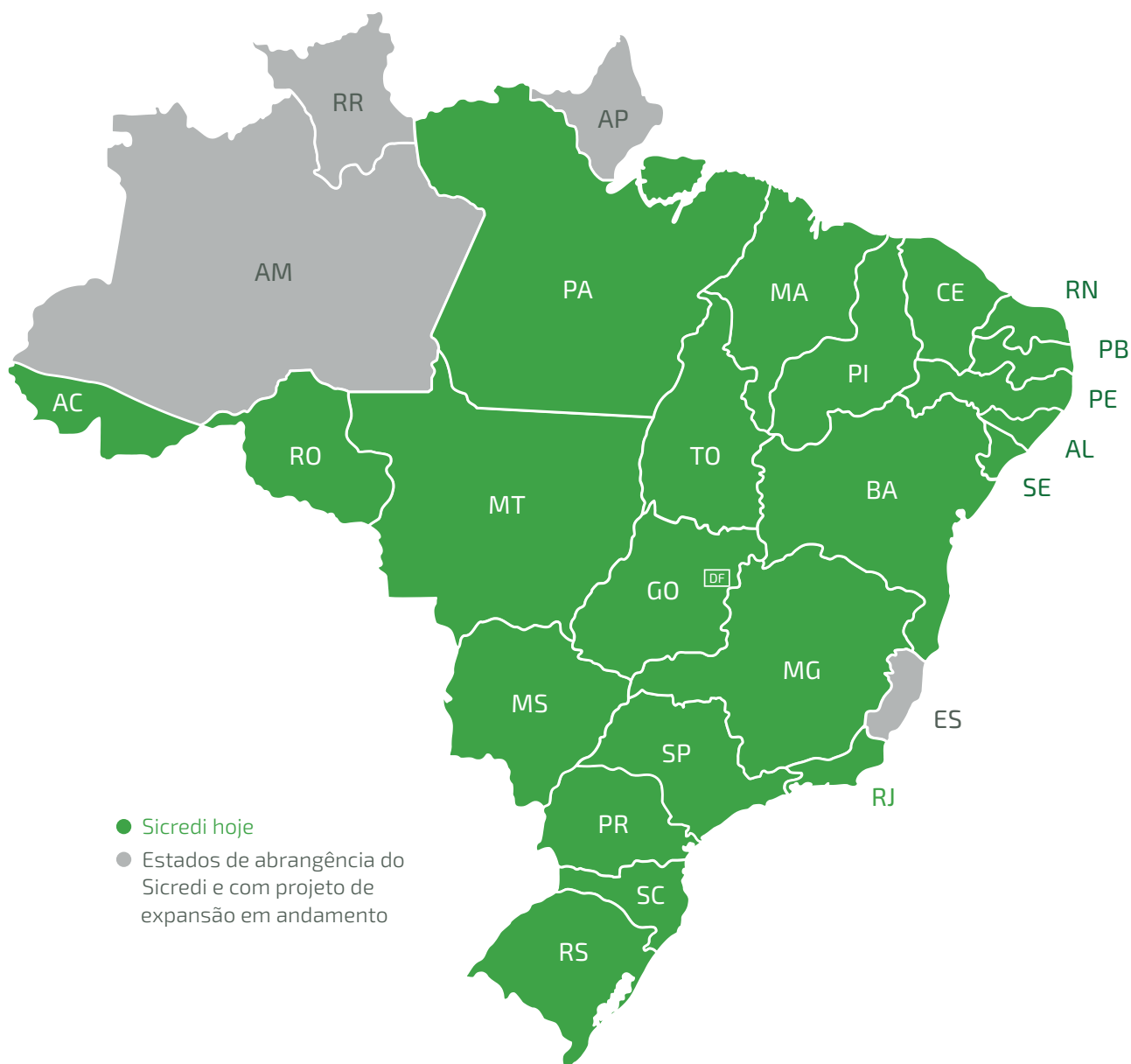
O Sicredi é uma instituição financeira cooperativa comprometida com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões onde atua. O modelo de gestão valoriza a participação dos 4,91 milhões de associados, os quais exercem um papel de dono do negócio.

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

Organizado em um sistema com padrão operacional único, conta com 108 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
1.990
agências.

Contamos com mais de
30,1 mil
colaboradores
porque as pessoas
são o nosso mais
importante ativo.

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

Instituição com mais de
118 anos de
história.

Possuímos
R\$ 20,4 bilhões
de patrimônio líquido.

Administra mais de
R\$ 155 bilhões
em ativos

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

| Perfil Ouvidoria

A Ouvidoria atende normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras a organização e estruturação de componente que atue como 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 isto, 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.

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos das Resoluções CMN/Bacen nº. 4.433/2015 e 4.629/2018, e Carta Circular Bacen nº 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). Obs: esses atendimentos foram transferidos para a Área de Compliance a partir de setembro/ 2020,
- 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 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.

Comparando os números das demandas tratadas em 2019 com o ano 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 32% de representatividade, indicando uma migração dos canais telefônicos para virtuais. Para os registros realizados no Banco Central do Brasil, houve um aumento de 7% para 10%. Nos registros de Ouvidorias notamos que a representatividade teve um aumento de 0,1% no primeiro semestre de 2019, para 1,1% em 2020.

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 ano com o total de 1080 (mil e oitenta), com a representatividade de 186 procedências, ou seja, 17% de procedência nas demandas dessa natureza. Para os tratamentos realizados pelo canal Consumidor.gov, atendemos 776 (setecentos e setenta e seis) demandas, destes tivemos 164 (cento e sessenta e quatro) procedências, que representam 21% do total do canal.

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 1,1% do total dos incidentes abertos no ano de 2020 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.

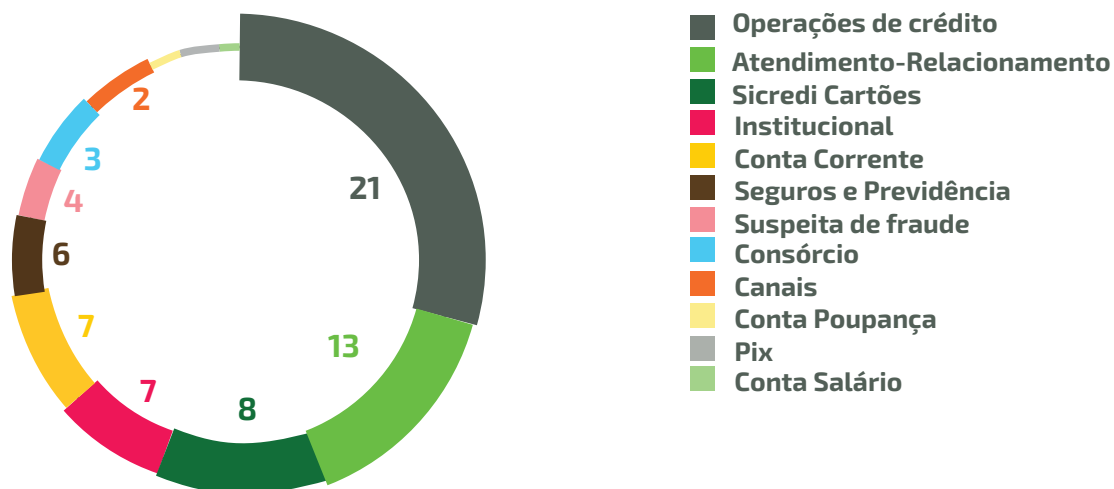
No ano de 2020 realizamos o atendimento de mais de 11 mil registros, com uma entrada média diária de 44 novas demandas de reclamação.

Em atendimento a 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.

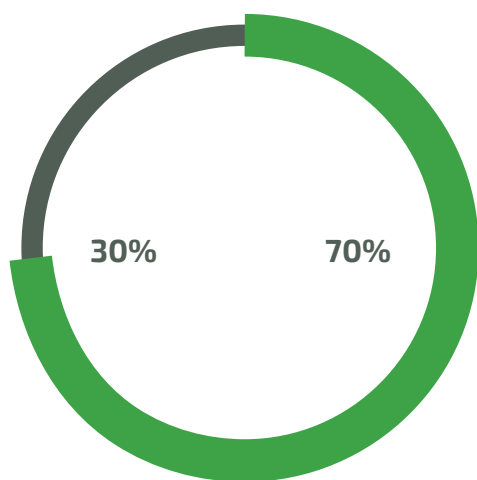


A Ouvidoria propôs diversas medidas de aperfeiçoamento de processos às cooperativas e às entidades centralizadoras para evoluir na qualidade do atendimento, agilizar e tornar mais efetivos os procedimentos operacionais observando sempre os normativos vigentes.

Motivos da Reclamação

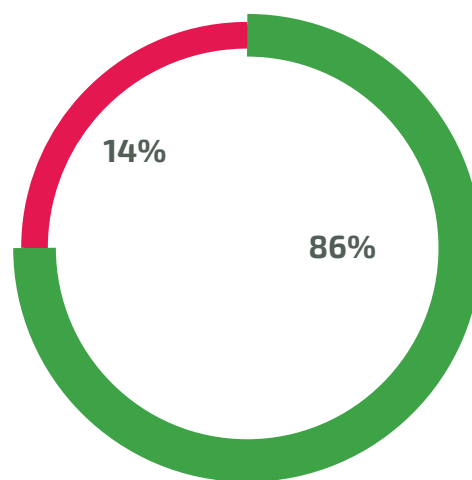


Motivo das Reclamações



■ Procedente
■ Improcedente

Solução das Reclamações Procedentes



■ Sem solução
■ Com solução

