

OUVIDORIA

OUVIDORIA

Relatório 1º semestre de 2025



Perfil

Perfil da Cooperativa

Fundada em 14 de setembro de 1983,

no município de Bebedouro-SP, a Sicoob Credicitrus é uma cooperativa de livre admissão, autorizada pelo Banco Central do Brasil a associar, como cooperados, pessoas físicas de qualquer categoria profissional e pessoas jurídicas de qualquer ramo de atividade, conforme estabelecido em seu Estatuto Social.

A Sicoob Credicitrus atua em conformidade com a Governança Corporativa, composta por três órgãos sociais, responsáveis pela gestão da Cooperativa: Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitê de Auditoria. É complementada pelos Comitês de Continuidade de Negócios e Gestão de Crises; Sucessão e Remuneração; Segurança da Informação; Crédito; Comitê Institucional de Relacionamento, Estratégia e Inovação; e Comitê de Riscos. O órgão máximo de deliberação é a Assembleia Geral de associados.

A Cooperativa está presente em três estados brasileiros e possui 118 unidades físicas, compostas por 106 postos de atendimento (PAs) e 12 escritórios de Negócios, além de 8 Postos de Atendimento Sistêmicos, especializados no atendimento da carteira de grandes negócios e 1 Posto de Atendimento Digital, com abrangência nacional.

Apresentação

Este documento apresenta, de forma sintetizada, os atendimentos prestados nos canais de Ouvidoria durante o semestre.

Com uma proposta que vai além do cumprimento da Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), o material visa prestar contas aos associados, órgãos reguladores e à comunidade em que a Cooperativa está inserida, permitindo o acompanhamento quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas.





Para **cooperar,**
para **empreender,**
para **o agronegócio,**
para **a vida.**





Ouvidoria em números



A Ouvidoria faz uso das manifestações para propor medidas de aperfeiçoamento de processos e melhorias em seus produtos e serviços. O objetivo é oferecer o melhor e evoluir na qualidade do atendimento, proporcionando uma melhor experiência ao associado.

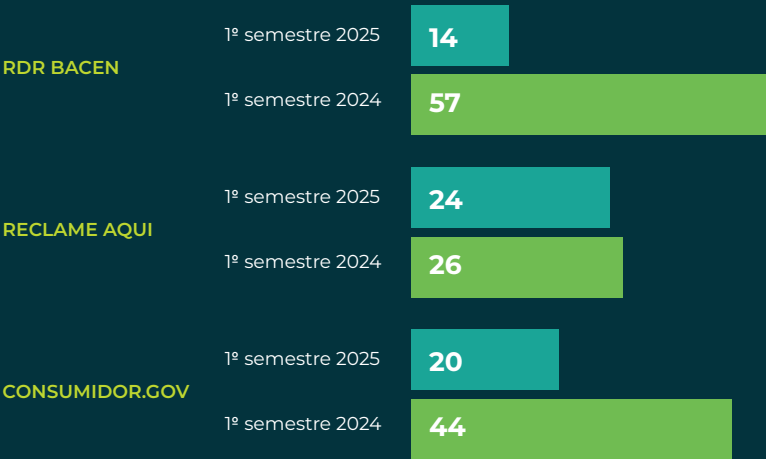
Por isso, a participação do cooperado faz sentido na melhoria contínua dos nossos serviços.



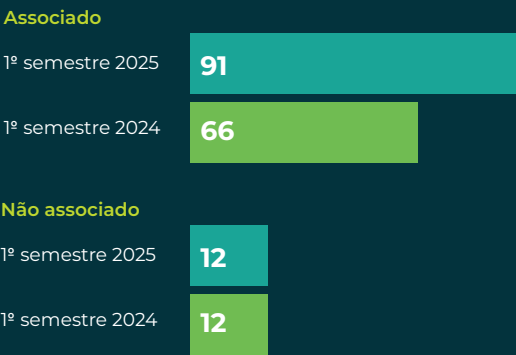
Quantidade de associados ativos



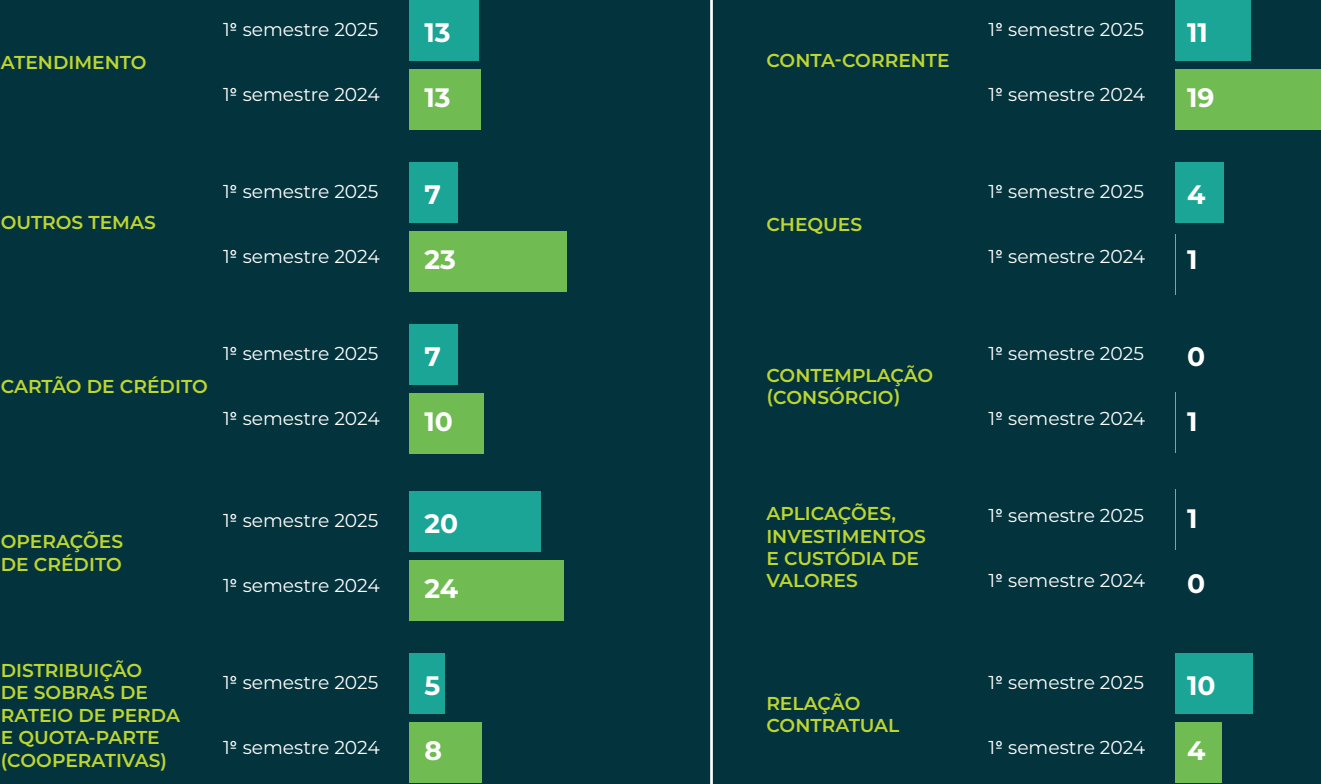
Outros canais de atendimento



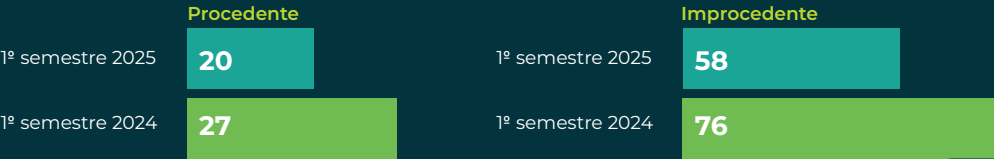
Tipo de manifestante



Motivos das reclamações



Reclamações resolvidas



Pesquisa de satisfação

Para avaliar a satisfação do associado com nosso trabalho, realizamos a pesquisa de satisfação.

Os associados podem atribuir nota de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria, considerando dois aspectos: a solução apresentada pela Cooperativa para a demanda e a qualidade do atendimento prestado. Confira ao lado as notas obtidas durante o 1º semestre de 2025.

3,5

3,5 => nota em relação à solução apresentada

3,5 => Nota em relação à qualidade no atendimento

* Nota média alcançada no 1º semestre de 2025.

Aprendizado contínuo

Além da certificação técnica, os integrantes da Ouvidoria participam de cursos e treinamentos promovidos pelo Sicoob Universidade, a universidade corporativa do sistema, com o intuito de aprofundar seu conhecimento na área, inclusive para adquirir estratégias que auxiliem na resolução de conflitos e estabelecer uma linguagem acessível com seus associados, cumprindo o conteúdo de capacitação permanente requerido na Resolução CMN 4.860/2020.

4 horas de cursos e treinamentos



Atividades desenvolvidas

A Ouvidoria da Credicitrus possui duas funções: a primeira é atender seus associados que já passaram pelo posto de atendimento ou outro canal de relacionamento e não estão satisfeitos com a situação apresentada; e a segunda é atuar como representante interno do associado, identificando a origem de sua insatisfação e acionando as áreas de negócio e administrativas para resolver o problema de forma definitiva.

São feitas apresentações mensais à Diretoria Executiva, com os temas mais frequentes e relevantes, buscando contextualizá-los e permitindo uma atuação pontual sobre determinados casos.

Com base no princípio da melhoria contínua, a área acompanha as evoluções ocorridas nos produtos e serviços, tanto nos processos da Cooperativa promovidos pelas áreas responsáveis quanto pelo Sicoob na utilização de seus sistemas.



Outros canais de relacionamento

A Cooperativa, além de contar com a Ouvidoria e uma plataforma completa de atendimento, também tem à disposição de seus associados outros três canais para inclusão de demandas, dentre eles órgãos reguladores e de proteção ao consumidor.

Site Reclame Aqui - site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. Sob o controle da holding Óbvio Brasil, oferece serviços gratuitos, tanto para consumidores postarem reclamações quanto para empresas responderem a elas.

Site consumidor.gov.br - serviço público criado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para soluções de conflitos de consumo pela internet.

RDR Bacen - sistema de registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações encaminhados ao Banco Central por usuários de produtos e serviços de instituições financeiras e administradoras de consórcios. O acesso é feito exclusivamente pela internet: www.bcb.gov.br/?RDR

Canais de acesso à Ouvidoria

Telefone: 0800 770 6883 (ligação gratuita) - segunda a sexta, das 8h às 17h, exceto feriados.

Site: sicoobcredicitrus.com.br/atendimento/#ouvidoria

(atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana)

E-mail: ouvidoria@credicitrus.com.br

Canais de atendimento com a Cooperativa

WhatsApp: (17) 3344-5020

Chat - através do nosso site - sicoobcredicitrus.com.br/atendimento

Central de Atendimento do Sicoob

0800 642 0000 / 4000 1111* Capitais e regiões metropolitanas

*Caso a localidade não possua o serviço 4000 ou 4007, é necessário informar o número da operadora mais o DDD 61: (0xx61 4007 1256).



Mensagens **finais**

Mensagem do ouvidor

“

A Ouvidoria é o instrumento de voz do associado dentro da Cooperativa e, conhecendo em profundidade suas necessidades e insatisfações, busca, junto aos gerentes e áreas envolvidas, a resolução tempestiva das reclamações.

Por meio de um atendimento humanizado, buscamos criar conexões, oferecer acolhimento, solucionar dúvidas e resolver reclamações em todos os produtos e serviços, levando essas informações ao conhecimento da alta direção por meio de apresentações periódicas.

Sérgio Ap. de Freitas Jr., Ouvidor.

”

