

CCI - 1.477/2023 - CCS

Brasília/DF, 23 de novembro de 2023.

Às entidades do Sicoob.

**Assunto: Remanejamento de valores de benefícios do cartão Coopcerto (alimentação e refeição) pela atendente digital Alice, por meio do WhatsApp.**

Senhores(as),

1. Dando continuidade às melhorias e entregas direcionadas para as entidades do Sicoob, informamos que, a partir de 1º/12/2023, os empregados das cooperativas centrais, das cooperativas singulares e do Centro Cooperativo Sicoob (CCS) poderão requisitar de maneira automática o remanejamento dos valores de benefícios dos cartões Coopcerto, nas modalidades vale alimentação e vale refeição, tornando a ação de mudança mais ágil e descomplicada.
2. Esse novo mecanismo de remanejamento é destinado exclusivamente às 258 (duzentas e cinquenta e oito) entidades que utilizam o sistema RM como *software* de gestão na base do CCS e será regido pelas diretrizes definidas pelo departamento pessoal de cada entidade do Sicoob.
3. O mecanismo foi desenvolvido para otimizar os recursos e conceder autonomia aos empregados na realização de remanejamentos conforme suas necessidades, seguindo as regras predefinidas nos respectivos acordos coletivos.
4. A fim de parametrizar as regras negociais para os remanejamentos dos benefícios, disponibilizamos itens de conhecimento no Portal de Serviços do CCS (Base de Conhecimento) para auxiliar as cooperativas com a jornada de cadastro a ser realizada previamente no sistema RM.
5. O canal escolhido para o remanejamento será o WhatsApp, que estará vinculado ao mesmo contato da Central de Atendimento às Cooperativas do CCS, pelo número (61) 3771-6600. Este canal tem por objetivo complementar ao *chat* do Sicoob, em caráter experimental e exclusivo, para o serviço de remanejamento de benefícios.
6. Evidenciamos também a preocupação com a segurança implementada, em que a forma de autenticação, como ocorre nos outros sistemas será realizada em dois passos: i) por meio da senha do próprio usuário; e ii) pelo envio de código de segurança temporário para o celular do colaborador previamente cadastrado. Após a autenticação, o usuário será liberado para utilizar a funcionalidade.
7. O empregado poderá realizar a realocação de seus benefícios, seguindo as instruções fornecidas pela atendente digital Alice. Em caso de dúvidas sobre as regras aplicadas, o empregado deverá procurar o departamento pessoal de sua entidade correspondente.

8. Ressaltamos que o canal telefônico (61) 3771-6600 e o Portal de Serviços do CCS (<https://atendimento.sisbr.coop.br>) permanecem como meio de contato das cooperativas centrais e singulares, dos parceiros e das entidades do CCS.
9. Os procedimentos e as instruções estão disponíveis no Portal de Serviços do CCS (Base de Conhecimento), ao informar os seguintes códigos de identificação no campo de pesquisa:

Código	Descrição
<u>IC 26469</u>	Acesso - Chat WhatsApp - Entidades CCS
<u>IC 26470</u>	Parametrização/Geração do Benefício VA/VR - Coopcerto - RM Labore

10. Eventuais pedidos de esclarecimentos deverão ser direcionados para a Central de Atendimento à Cooperativa, no número (61) 3771-6600, opção 0, item 3, subitem 1; ou por meio de abertura de chamado no Portal de Serviços do CCS, utilizando a seguinte categorização: *Atendimento à Cooperativa → Gestão Empresarial e de Pessoas → RM (Bonum/Labore/Segurança e Saúde Ocupacional) → RM – Folha de Pagamento → Eventos*.

Atenciosamente,

*Original assinada por*

Fábia Lorena Rosi Mantovanelli  
Centro de Serviços Compartilhados (CSC)  
de Processos Empresariais  
Superintendente

José Vicente da Silva  
Administrativo  
Superintendente

Edson Rodrigues Lisboa Júnior  
Sistemas de Informação I  
Superintendente

Fernando Gabriel Martinovich  
Atendimento  
Superintendente

Brunno Giordano Mello Silva  
Sistemas de Informação II  
Superintendente