A woman with short brown hair, wearing a light-colored blazer with dark vertical stripes, is smiling and shaking hands with another person whose hand is visible from the right. They are seated at a wooden conference table with papers and a laptop. The background features a wall with a decorative pattern of small triangles. The image is overlaid with a dark green gradient and gold geometric lines.

SISTEMA UNICRED

Ouvidoria

2º Semestre 2023

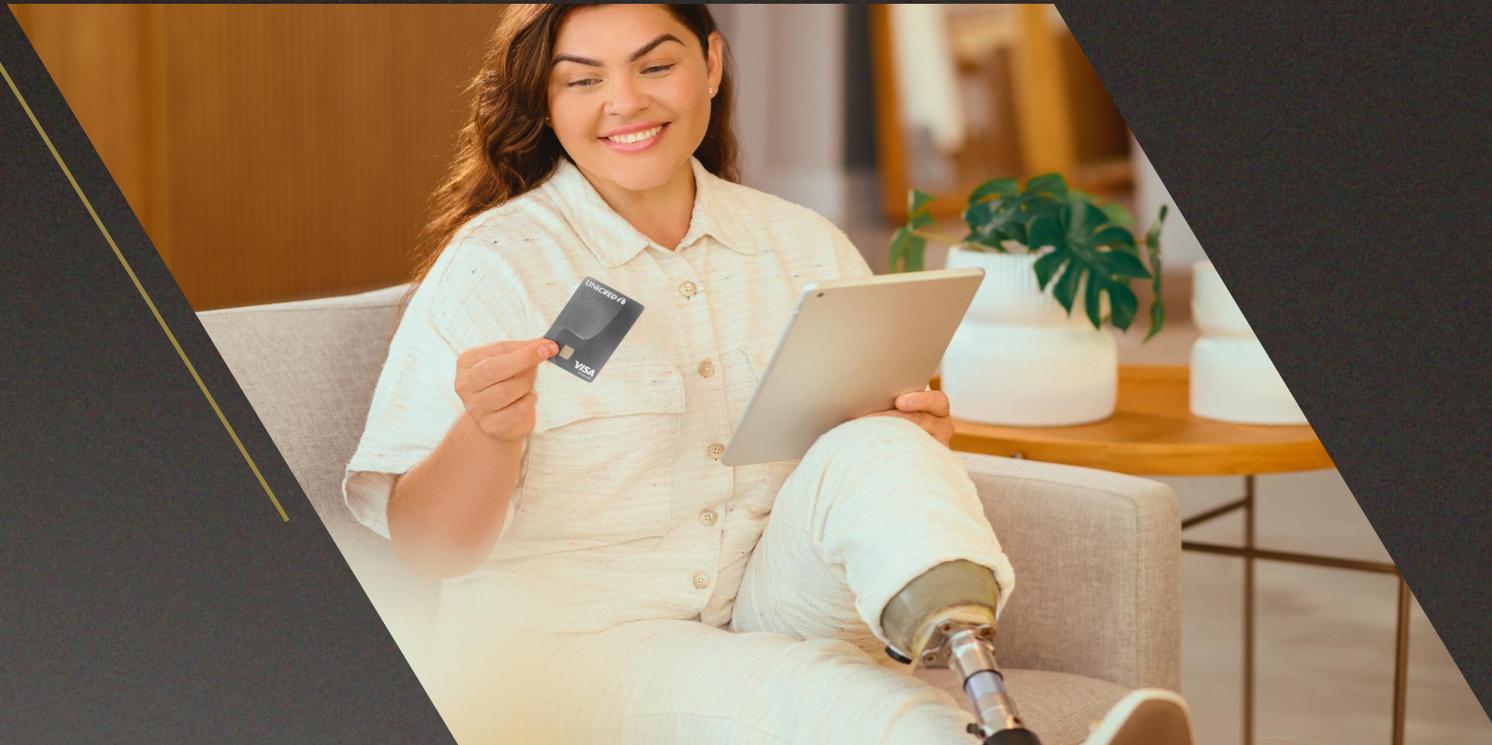
UNICRED 

Ouvidoria Unicred

A área possui o compromisso de acolher e tratar opiniões, críticas, sugestões, reclamações e elogios de cooperados e não cooperados, usuários de produtos e serviços da Unicred, mediando conflitos e articulando com as áreas do sistema na busca de soluções, correções, esclarecimentos e melhorias para produtos, processos ou serviços.

Esta articulação com as áreas refletiu em tratativas mais eficientes e assertivas, contabilizando em 2023 um total de 647 interações. O aperfeiçoamento destes fluxos com as áreas da Unicred teve como objetivo reduzir o tempo de análise dos pontos focais nas cooperativas, o que colaborou com a celeridade e assertividade das soluções entregues aos manifestantes.

Ao acolher e tratar as manifestações de cooperados e não cooperados, a Ouvidoria se torna um eficiente termômetro para as lideranças, pois os indicadores da área evidenciam produtos ou serviços cujas jornadas ficam mais suscetíveis a atritos, assim os indicadores de Ouvidoria podem servir para direcionar aperfeiçoamentos e melhoria contínua.



Pauline Oliveria



Franciele Brugnera



Mauro Borba



Andreza Lima



Rhayssa Franco



Cristiano Alves

Palavra da Ouvidora

Nas próximas páginas compartilhamos os indicadores do 2º Semestre de 2023, os números seguem excelentes e acompanham a evolução da base de cooperados, destaque o indicador de procedência, por refletir a qualidade dos produtos, serviços e processos do Sistema Unicred.

Das manifestações classificadas até a entrega deste documento, somente 20% foram procedentes, 100% das manifestações foram atendidas no prazo determinado pela Resolução CMN nº 4860/2020 e 100% foram solucionadas.

Seguimos participando de diversos fóruns sobre produtos, serviços, jornadas de atendimento e agendas técnicas sobre oportunidades de melhorias para produtos, processos e serviços. Nossa contribuição é fundamentada pela “voz do cooperado”, compartilhamos experiências vivenciadas de atendimento das manifestações acolhidas e tratadas pela área.

Ratificamos o nosso compromisso de atender as manifestações de cooperados e não cooperados de forma resolutiva e humanizada, mediando conflitos e propondo soluções viáveis para as partes envolvidas, agregando valor tanto para manifestantes quanto para a Unicred.

Ótima leitura!

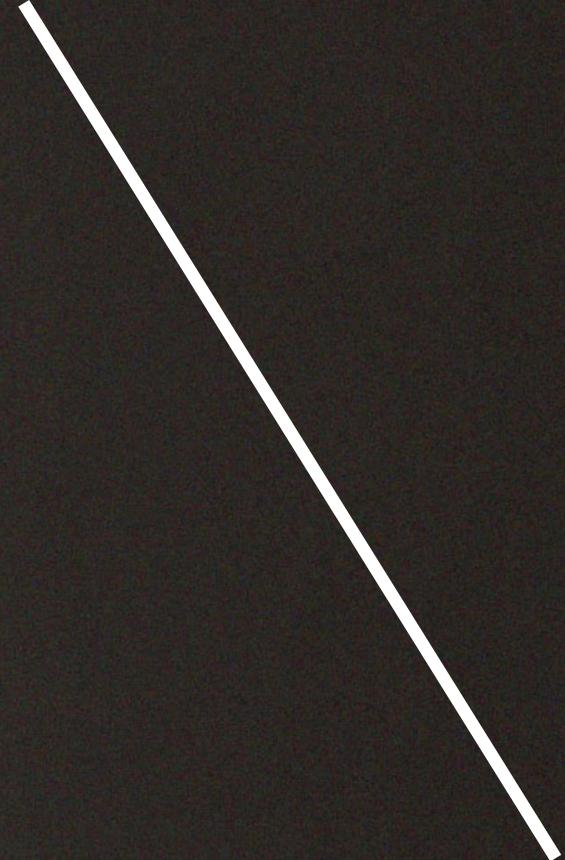
Pauline Beckel Oliveira
Ouvidora

Percentual Procedência Manifestações



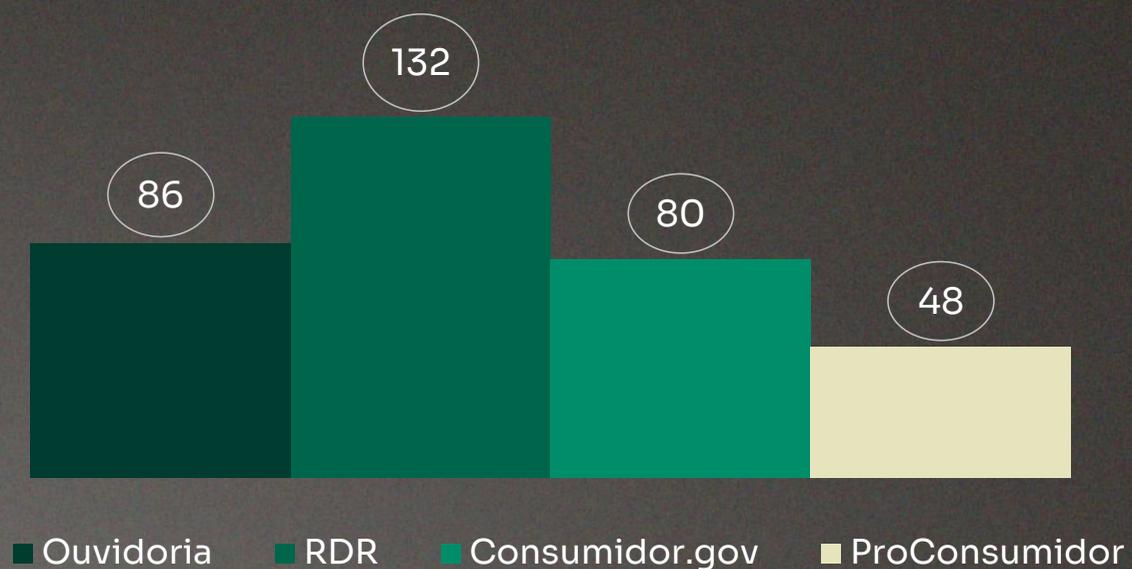


Indicadores do Semestre



Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 346



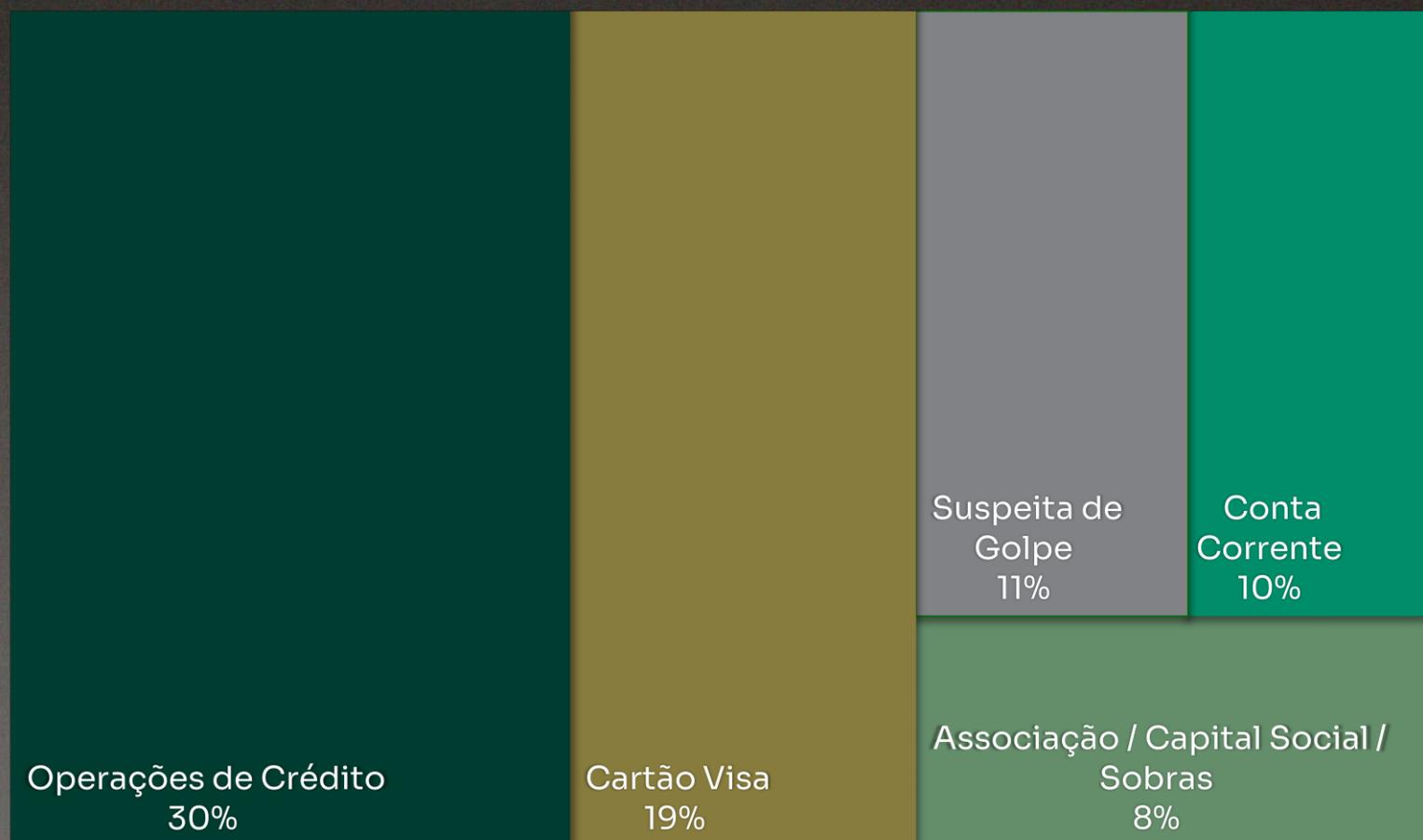
Ouvidoria Própria: aumento representativo do uso deste canal devido ao fomento para uso de canais próprios pelos times de atendimento.

RDR (Banco Central): acréscimo de 19% quando comparado ao semestre anterior mas, comparado aos demais canais, foi o de menor crescimento.

Consumidor.gov/ProConsumidor: 41% das manifestações recebidas através destes canais estão ligadas a assuntos relacionados a renegociação de dívidas oriundas de operações de crédito.

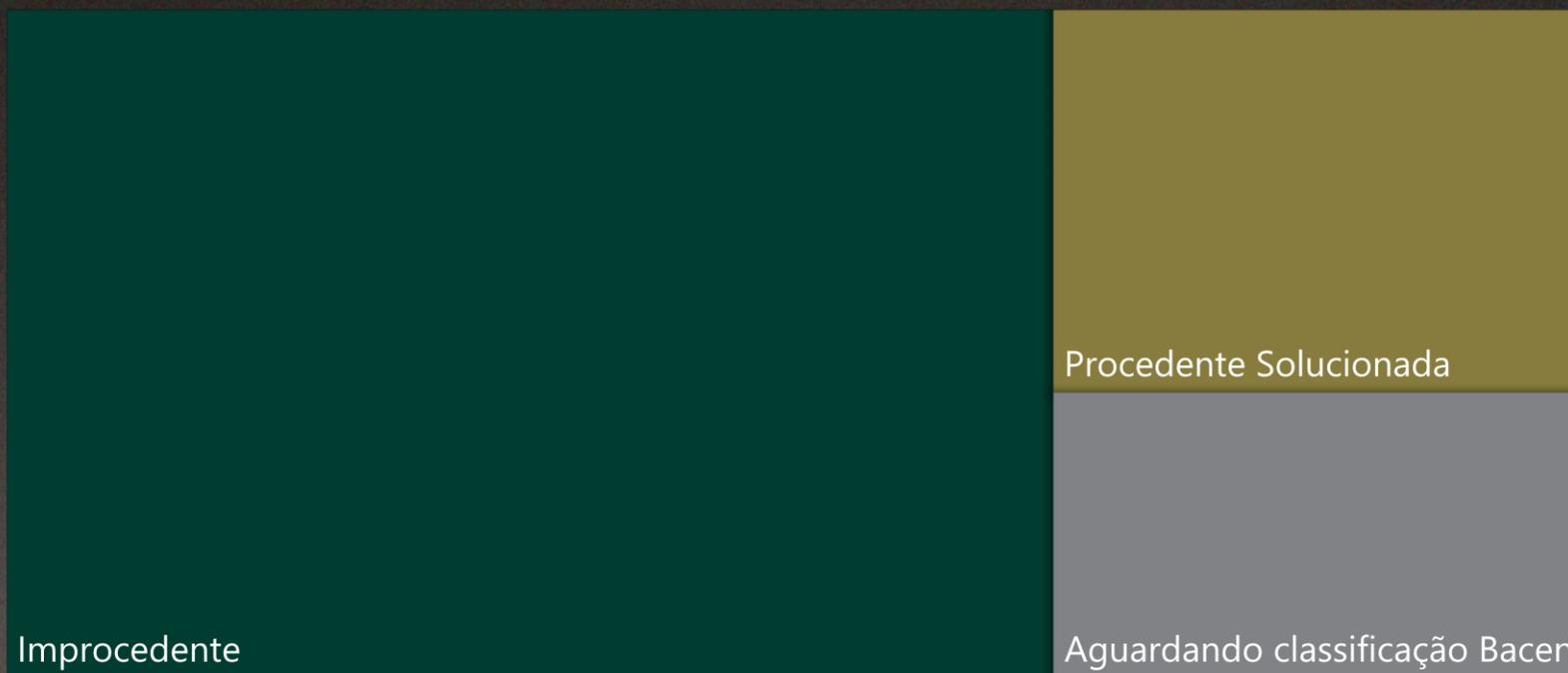
Temas mais recorrentes

Os 5 assuntos abaixo representam 78% do volume de manifestações



Operações de Crédito		105
1º	Renegociação	42
2º	Relacionamento Unicred (SCR e Registrato)	13
3º	Documentos, Contratos e Valores	12
Cartão Visa		65
1º	Contestação Por Não Reconhecimento	17
2º	Contestação Por Desacordo Comercial	12
3º	Anuidade	11
Suspeita de Golpe		37
1º	Wallet	16
2º	Anúncios Falsos	6
3º	Falso Colaborador	4
Conta Corrente		34
1º	Dúvidas débito em conta	6
2º	Tarifas/Pacotes de Serviços	6
3º	Contestação Pagamentos em Conta	5
Associação / Capital Social / Sobras		27
1º	Restituição do Capital Social	12
2º	Pedido de Desligamento	9
3º	Inventário / Espólio	3

Procedência



Improcedentes: manifestações que ao serem analisadas concluiu-se que não procede o pleito do manifestante, ou seja, não houve fundamento para atendimento do pleito.

Procedente solucionada: após análise da manifestação, concluiu-se que o pleito era procedente, havendo fundamento para alguma correção de processo, ressarcimento financeiro, revogação de decisão ou esclarecimentos.

Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto a procedência do pleito do manifestante.

Procedente não solucionada: manifestações que mesmo identificado que o pleito era procedente, que havia fundamento para alguma correção em processo, ressarcimento financeiro, revogação de decisão, não conseguimos atender dentro do prazo regulatório.

1. Improcedentes

229
66,18%

2. Procedente Solucionada

67
19,36%

3. Aguardando Classificação Bacen

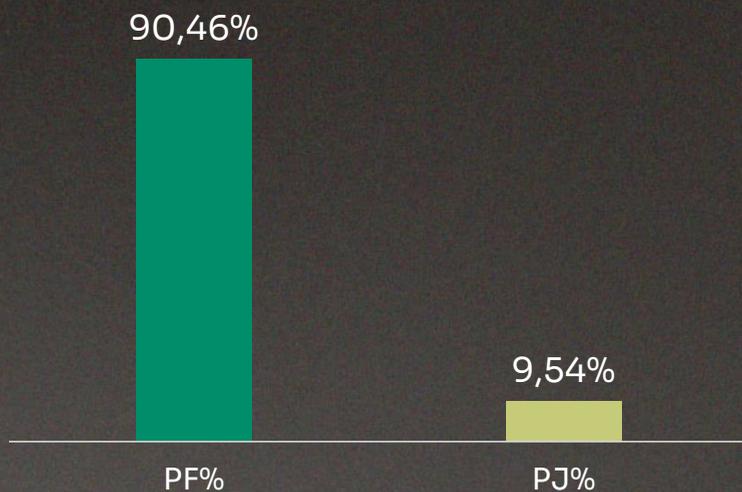
50
14,45%

4. Procedente Não Solucionada

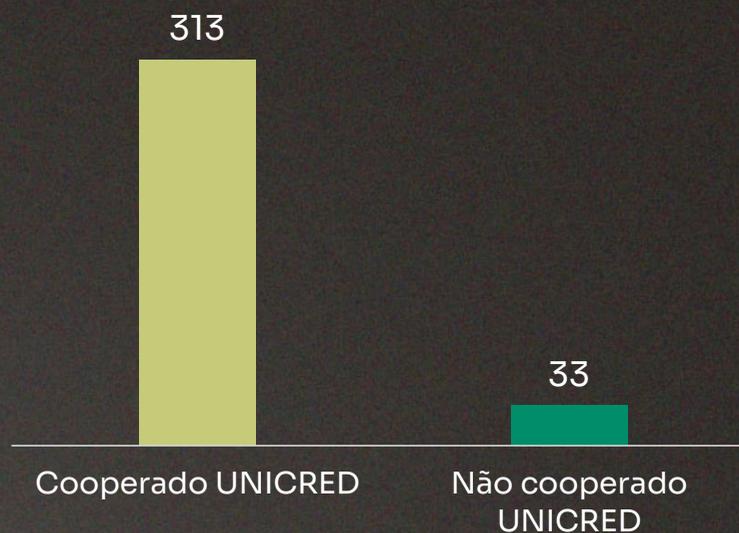
0
0,00%

Indicadores Qualitativos

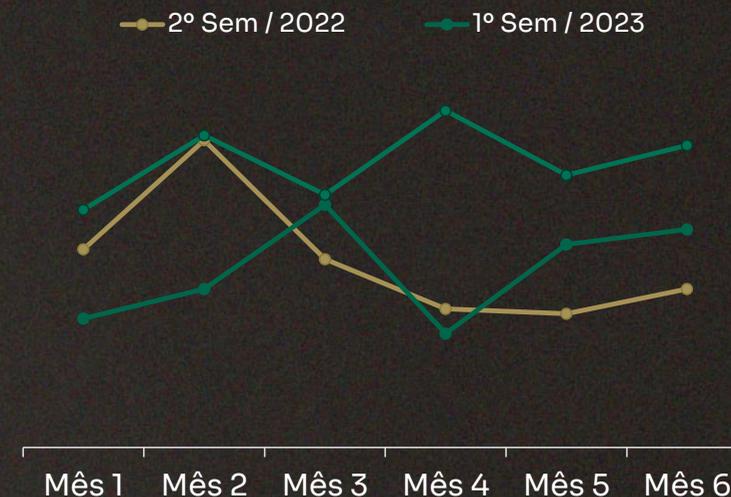
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Tempo de Resolução de Chamados

5,38 Dias Úteis

Prazo Regulado : até 10 dias úteis

100% das manifestações atendidas no prazo regulado.

Elogios

58 Elogios

escolha
diferente

 @unicred

unicred.com.br

UNICRED 