

SISTEMA UNICRED

OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2025

Sua saúde
financeira
pede.

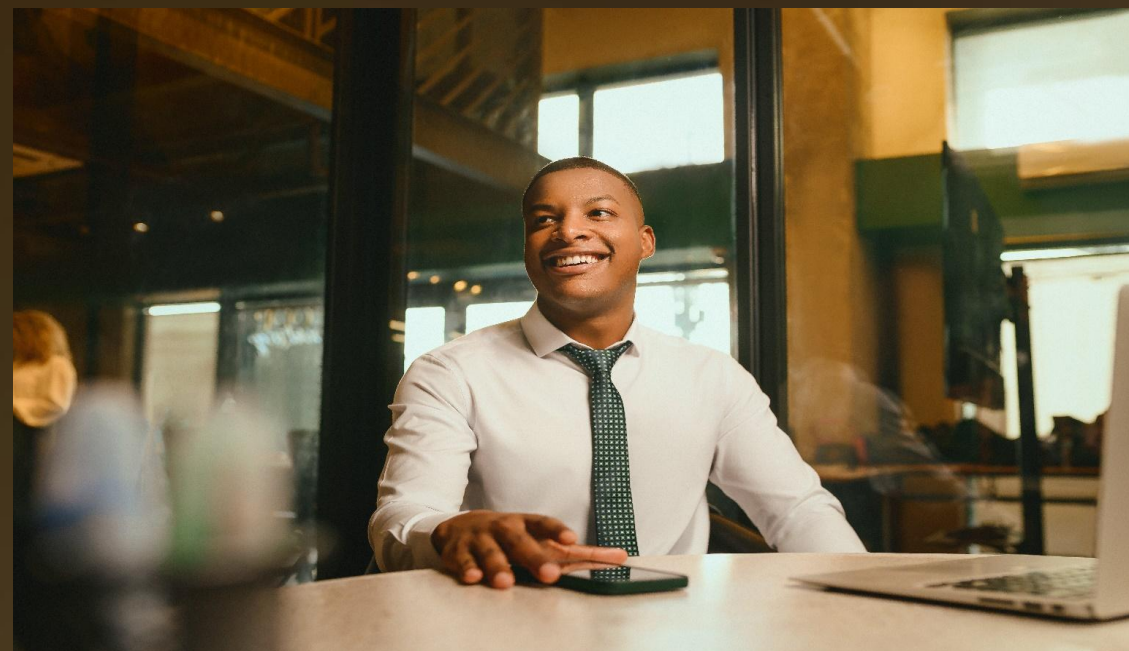
UNICRED 



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 soluções, propondo correções, oferecendo esclarecimentos e sinalizando melhorias para produtos, processos ou serviços do sistema Unicred.

Ao acolher e tratar as manifestações de cooperados e não cooperados, a Ouvidoria se torna um eficiente termômetro para as lideranças, pois os indicadores podem servir para direcionar aperfeiçoamentos conectados às expectativas dos nossos cooperados.



Cláudia Fernandes



Andreza Lima



Mauro Borba

Palavra do Ouvidor

Mauro Borba

No último semestre, acompanhando o crescimento da maioria das instituições financeiras e cooperativas de crédito, tivemos um aumento expressivo na volumetria das Ouvidorias, principalmente para questões envolvendo revisões contratuais, como renegociação e superendividamento. Dentre os fatores para essa mudança de comportamento estão as feiras de renegociação de Procons, convidando o consumidor a cadastrar reclamações, bem como a atuação de influenciadores digitais para abertura de chamados em canais externos.

Quantidade de Manifestações / Semestres



Contudo, analisando os indicadores de qualidade de ouvidoria, tal como procedência, verificamos que a Unicred apresentou um percentual menor que o semestre anterior, confirmando a manutenção da qualidade dos nossos processos como sistema.

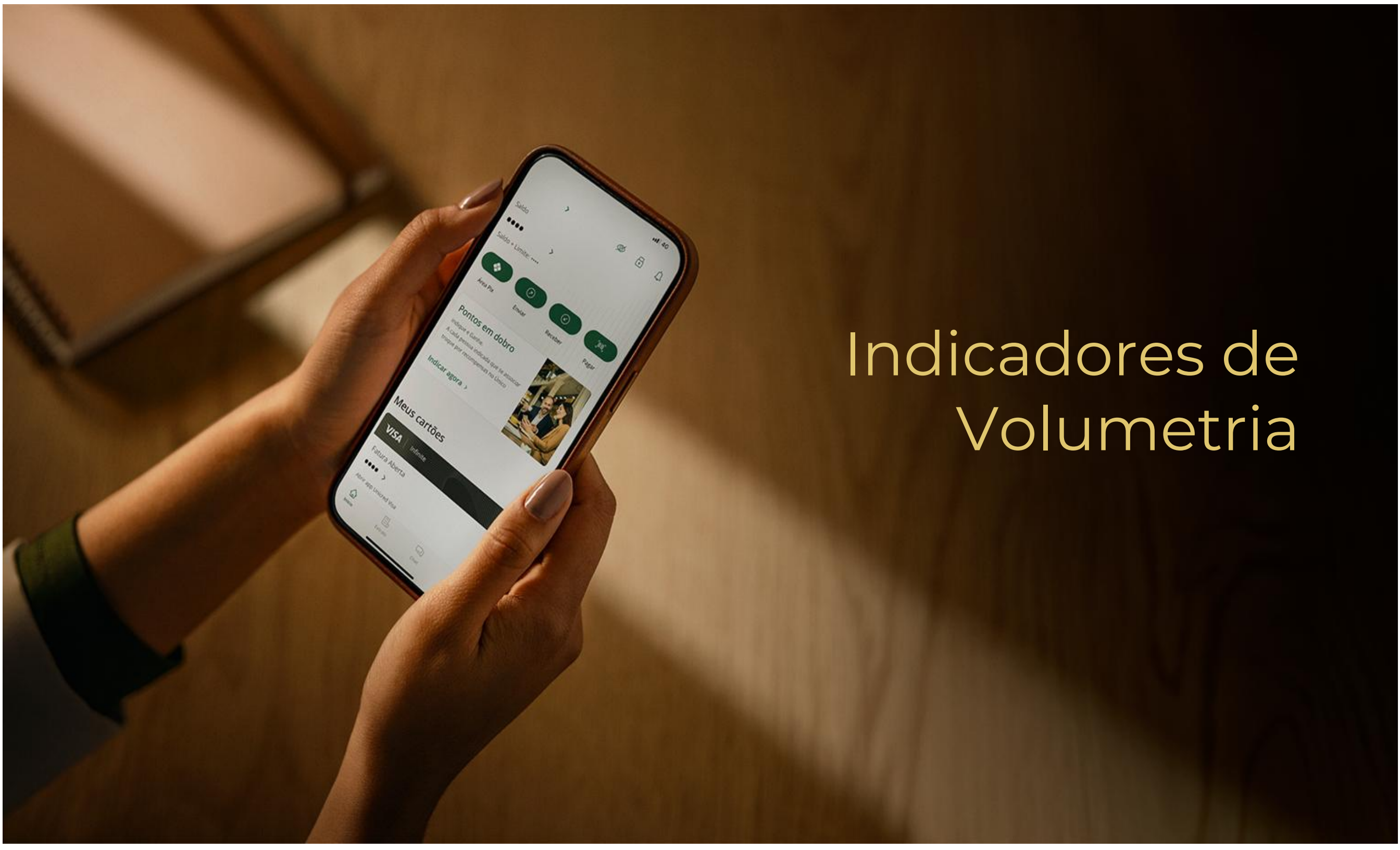
Percentual Procedência Manifestações



Neste semestre também tivemos uma diminuição percentual do indicador Churn, atestando que mais de 87% dos cooperados que cadastram ouvidorias continuaram associados após a finalização da manifestação.

A Ouvidoria Unicred seguirá contribuindo nas melhorias de produtos, atendimento e processos do nosso Sistema Unicred, buscando as soluções que coloquem em prática o planejamento estratégico sistêmico de dar voz ao nosso cooperado e coloca-lo no centro do negócio.

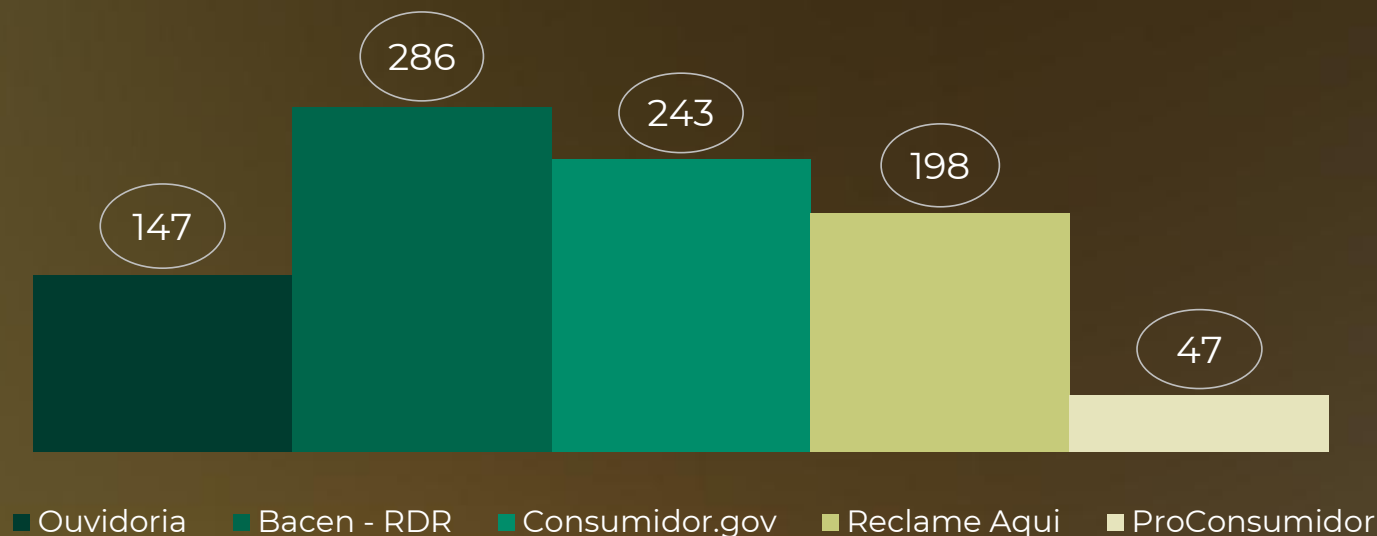
Ótima leitura!



Indicadores de Volumetria

Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 921



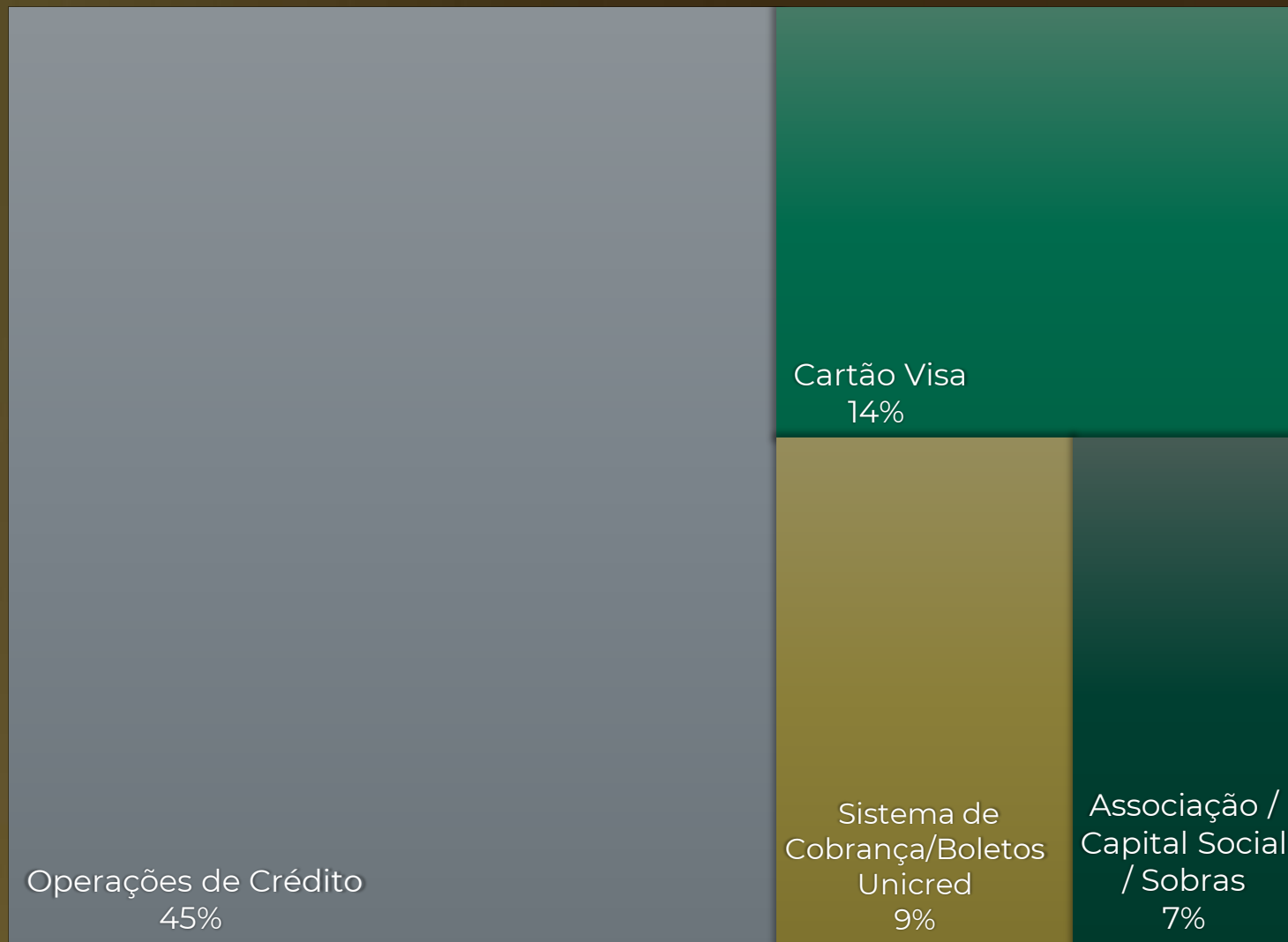
Ouvidoria Própria: a Ouvidoria Própria (telefone e site) é um canal disponível para registro de reclamações, dúvidas, críticas, elogios, sugestões, disponíveis nas páginas da Unicred.

RDR (Banco Central): Canal externo, disponibilizado pelo Banco Central e amplamente divulgado ao cidadão.

Consumidor.gov/ProConsumidor: Canais externos, solicitações de atendimento ao consumidor originadas a partir de Procons.

Reclame Aqui: O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro. É um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, não é apenas um site de reclamações, mas sim um site de pesquisa de reputação das empresas, como elas se relacionam com os consumidores e com o mercado.

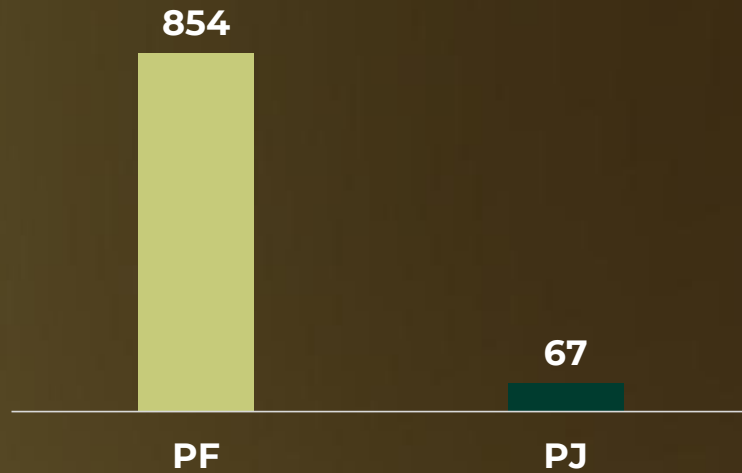
Temas mais recorrentes



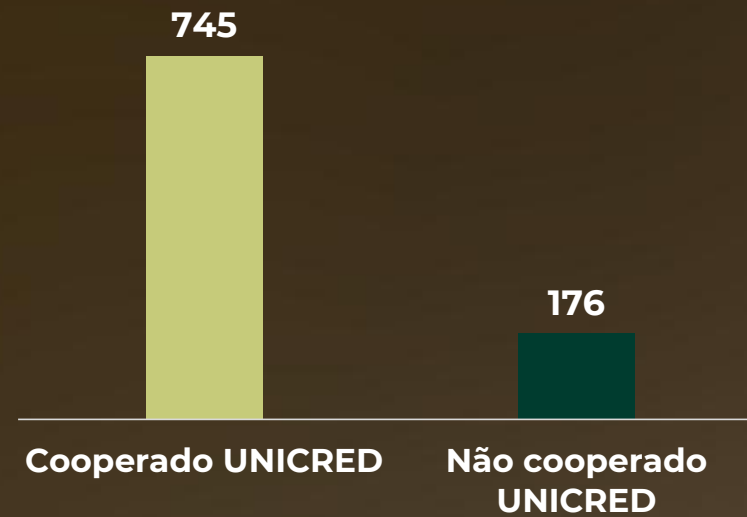
Operações de Crédito		403
1º	Renegociação	172
2º	Superendividamento	48
3º	Documentos, Contratos e Valores	68
Cartão Visa		125
1º	Contestação Por Desacordo Comercial	30
2º	Anuidade	25
3º	Contestação Por Não Reconhecimento	15
Sistema de Cobrança/Boletos Unicred		84
1º	Não Reconhecimento de Cobrança/Boleto	77
2º	Boleto/Título Enviado para Protesto	5
3º	Emissão de Cobrança/Boletos/Títulos	1
Associação / Capital Social / Sobras		63
1º	Pedido de Desligamento	30
2º	Restituição do Capital Social	27
3º	Assembleia da Cooperativa	2
Atendimento / Relacionamento		59
1º	Agência	48
2º	Central de Relacionamento	4
3º	Central de Cartões Visa	3

Volumetria

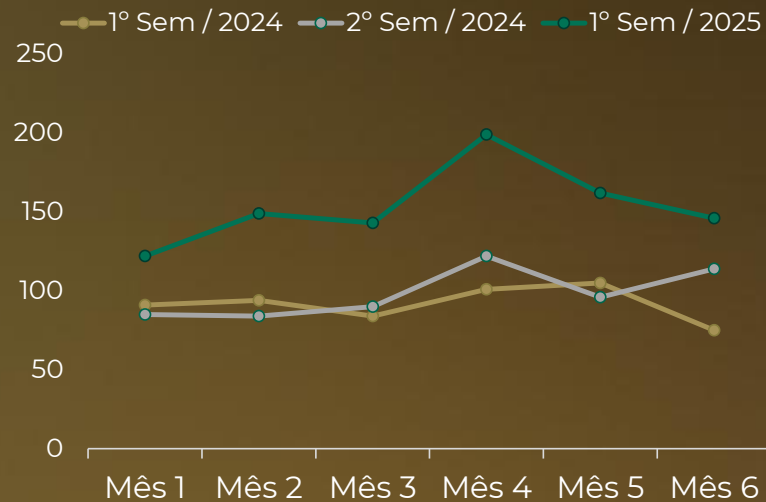
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Elogios

376 Elogios
Semestre Anterior: 86 Elogios

Indicadores Qualitativos



Análise de Procedência

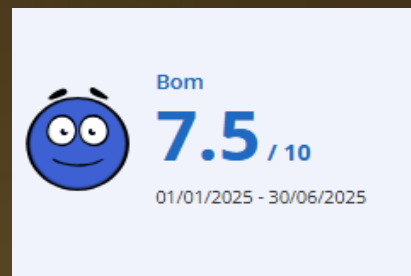
	Quantidade Manifestações	Percentual	
Improcedentes	619	67,21%	Improcedentes: não estabelece deficiência no atendimento ao manifestante, produto ou serviço.
Procedente Solucionada	111	12,05%	Procedente solucionada: foi apresentado medida corretiva ou de esclarecimento ao manifestante.
Aguardando Classificação Bacen*	178	19,33%	Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto à procedência do pleito do manifestante.
Procedente Não Solucionada*	13	1,41%	Procedente não solucionada: manifestações que, em seu encerramento, ainda não havia sido apresentada medida corretiva para atendimento/solução.

Avaliações Canais

Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um site de pesquisa usado por milhões de consumidores antes de fazerem uma compra ou fecharem um negócio. A marca Unicred teve 19.616 pesquisas à sua reputação (contagem por consumidor e não por acesso) no último semestre.

UNICRED 



Avaliação Consumidor.gov

Resolvida	24	75%
Não Avaliada	144	

Não Resolvida	56	25%
---------------	----	-----



Nota da Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Muito Satisfeitos	13
Neutro	4
Insatisfeito	1
Muito Insatisfeito	5

Total	23
--------------	-----------

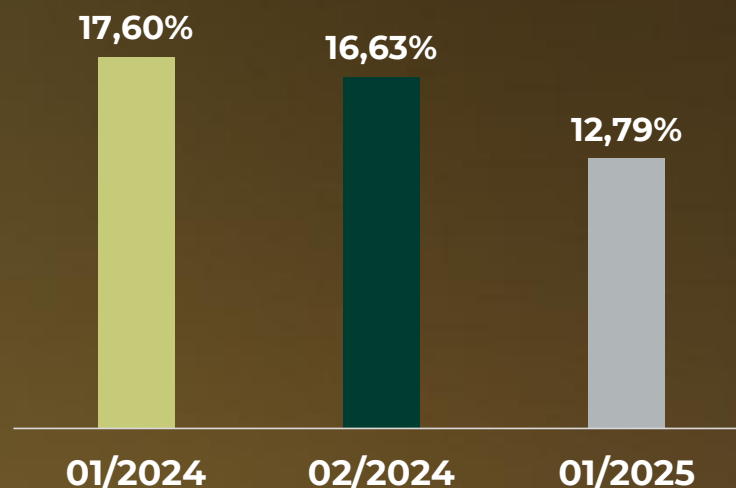
Pesquisas apontam que as taxas de respostas com usuários de produtos e serviços, variariam de 5% a 30% do público entrevistado. Neste semestre, tivemos somente 23 pesquisas respondidas, representando 2% de taxa de resposta.

UNICRED 

Indicadores Qualitativos

Indicador Churn: O indicador Churn, para Ouvidoria, indica o percentual de cooperados que deixam de ser associados após tratativas de Ouvidoria. No levantamento foram utilizados todos os chamados de cooperados, incluindo chamados sobre pedido de desligamento, restituição de capital.

555 = quantidade de manifestações analisadas, excluídos não cooperados e manifestações em duplicidade.



Tendência: quanto menor, melhor



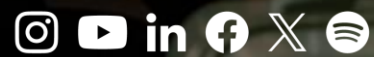
Percentual indicador Churn - Sistema Unicred

12,79%

A cada 100 cooperados atendidos na Ouvidoria, 87,21% permanecem associados ao Sistema Unicred.

Sua saúde financeira pede.

UNICRED 



@unicredbrasil

unicred.com.br

