



**UNICRED** 

**SISTEMA UNICRED  
OUVIDORIA  
1º SEMESTRE 2021**

**UNI**CRED 



*Olá!*

Em atendimento à Resolução 4860/20, compartilhamos a seguir os principais indicadores de atendimento e qualidade referente ao 1º. Semestre de 2021

**INO  
VA  
ÇÃO**  
COM QUANTAS  
ESTAMOS "PRO  
AS NOSSAS INOV

UNICRED 

**INS  
PIRA  
ÇÃO**  
VOCE É CAPAZ  
DE INSPIRAR COM  
AS SUAS ESCOLHAS?

UNICRED 

No final de 2020 iniciamos uma jornada em busca de uma nova forma de ser Ouvidoria para o Sistema UNICRED. Analisamos os processos, práticas, forma de atendimento, resoluções, postura e tudo mais de importante acerca da nossa missão como componente organizacional único.

Concluimos que nosso objetivo é ser uma Ouvidoria mais resolutiva, mais atuante no seu papel de mediação e conciliação, mantendo a premissa de ser imparcial, analítica, propositiva e técnica, zelando pela humanização das relações com os públicos interno e externo, desde o momento do acolhimento até a conclusão de cada manifestação.

Encerramos o primeiro semestre com muitas melhorias implementadas, todas aderentes ao propósito de cumprir cada vez mais e melhor a nossa missão.

Reposicionamos a área como uma consultoria interna, aumentando a nossa participação acerca de sugestões de melhorias para processos, produtos e serviços, sendo um representante da voz do cooperado dentro da nossa organização.

Certos do nosso compromisso de realizar com excelência, cooperar pelo todo e gerar cada vez mais conexões nas nossas relações com os cooperados, cooperativas e órgãos reguladores, seguimos rumo ao segundo semestre de 2021 com a certeza de estarmos cada vez mais preparados para entregar uma experiência de atendimento assertivo, ágil e humanizado.

Compartilhamos nas próximas páginas, os principais indicadores do 1º semestre de 2021.



PAULINE

OLIVEIRA

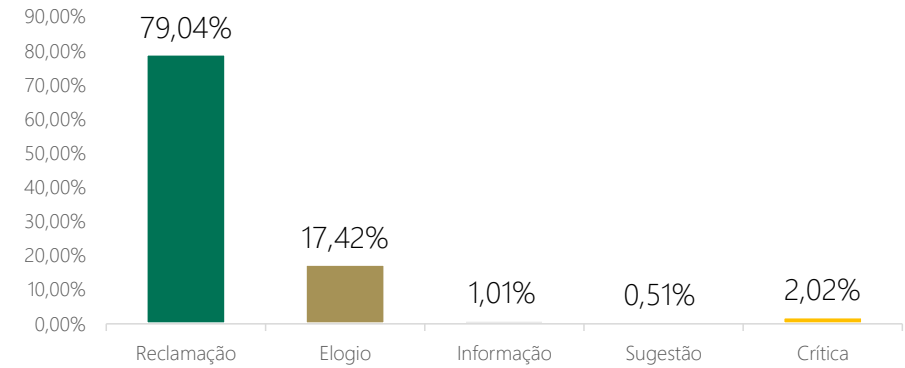


## INDICADORES

04

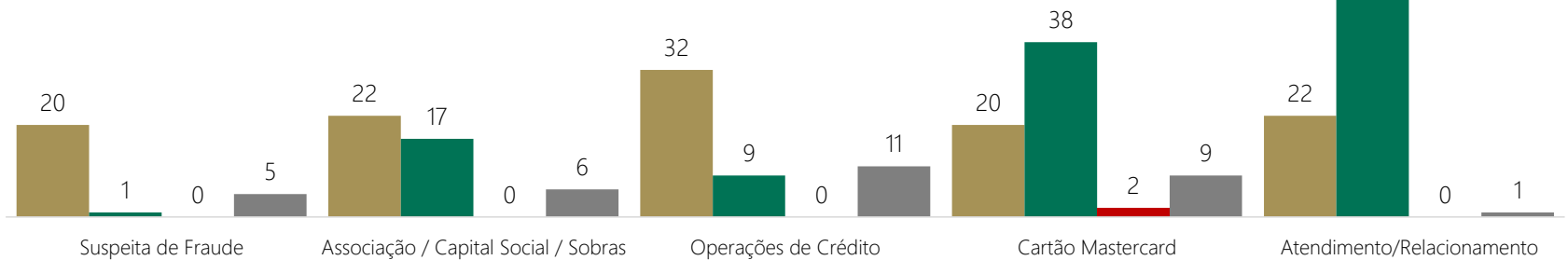
Classificação	Improcedente	Procedente	Procedente Não Solucionada	Aguardando Classificação Bacen	Totais
Reclamação	141	130	2	40	313
Elogio	0	69	0	0	69
Informação	3	1	0	0	4
Sugestão	0	2	0	0	2
Crítica	1	7	0	0	8

Classificação em Percentuais 

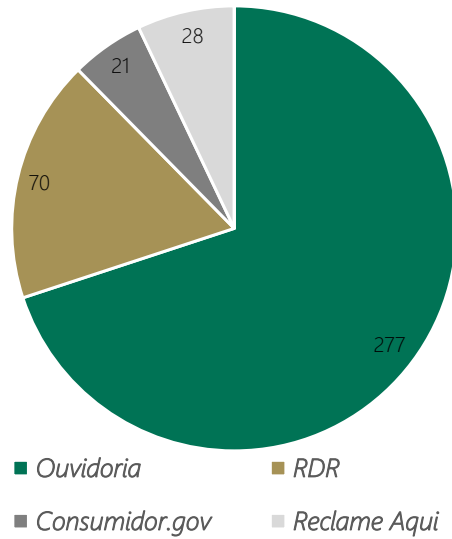


## TOP 5 MANIFESTAÇÕES

- Improcedente
- Procedente Solucionado
- Procedente Não Solucionada
- Aguardando Classificação Bacen

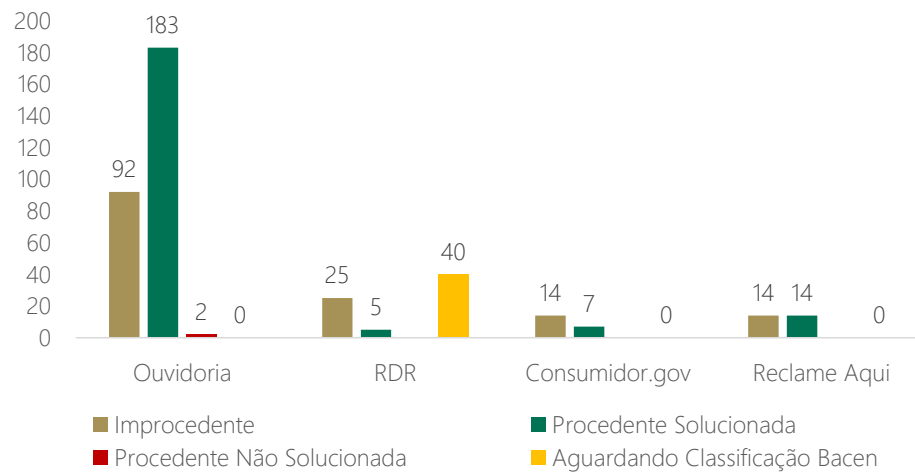


Demandas por Canais



Canais de Atendimento	Reclamação	Elogio	Sugestão	Informação	Crítica	Total
Ouvidoria	194	69	2	4	8	277
RDR - Bacen	70	0	0	0	0	70
Consumidor.gov	21	0	0	0	0	21
Reclame Aqui	28	0	0	0	0	28
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>396</b>

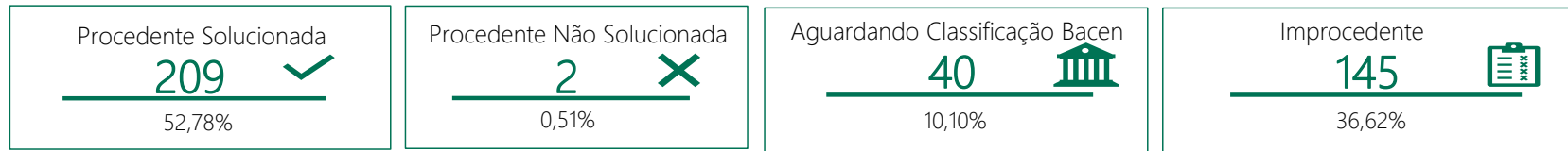
RECLAMAÇÃO POR TIPO DE PESSOA



PESSOA JURÍDICA  
18,69%



PESSOA FÍSICA  
81,31%



### Quanto à Procedência :

**Procedente Solucionada:** manifestação cabível solucionada.

**Improcedente:** manifestação incabível, com esclarecimentos feitos ao manifestante.

**Procedente não Solucionada:** demanda cabível, respondida, porém solucionada parcialmente ou não solucionada.

**Aguardando classificação do Banco Central:** manifestação recebida através do canal RDR (registro de demandas do cidadão – Site Bacen), respondida ao órgão regulador porém ainda sem julgamento deste em relação a procedência ou improcedência.

### Quanto aos Canais:

**Ouvidoria :** manifestações recebidas através 0800 940 0602 ou pelo site da Ouvidoria.

**RDR :** manifestações recebidas através do site do Banco Central.

**Consumidor.Gov :** manifestações recebidas através do site do Consumidor.gov.

**Reclame Aqui :** manifestações recebidas através do site Reclame Aqui.

**Atendimento Primário :** manifestações onde a ouvidoria prestou atendimento em primeira instância, ou seja, cooperado não registrou reclamação nos canais de atendimento habituais, Central de Relacionamento ou Agência.

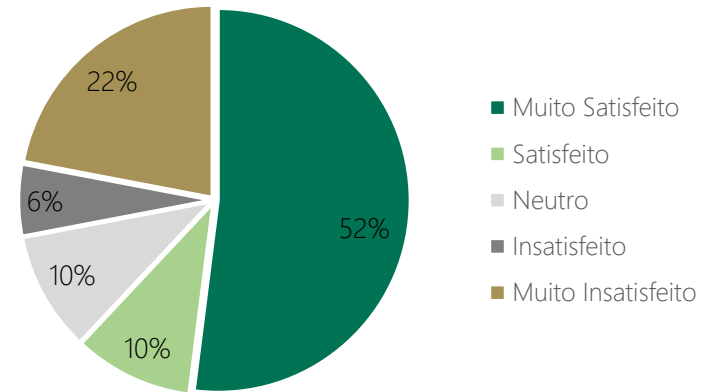
Tempo Médio de Resolução: 4,82 dias.



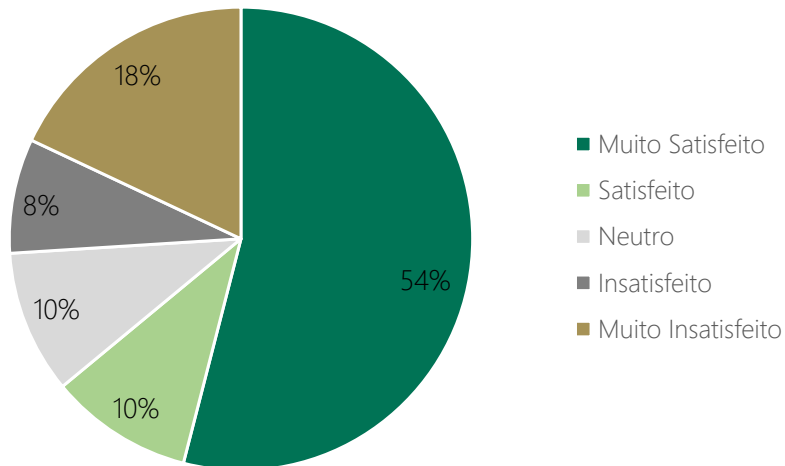
PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
ATENDIMENTO OUVIDORIA



Nota solução apresentada pela ouvidoria



Nota da qualidade do atendimento prestado



PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO

**12,63%**

Percentual de Participação Média Mercado : 15%

escolha cooperar.

escolha  
unicred.