



**UNICRED** 

**SISTEMA UNICRED  
OUVIDORIA  
1º SEMESTRE 2022**





*Olá!*

Em atendimento à Resolução 4860/20, compartilhamos a seguir os principais indicadores de atendimento e qualidade referente ao 1º. Semestre de 2022

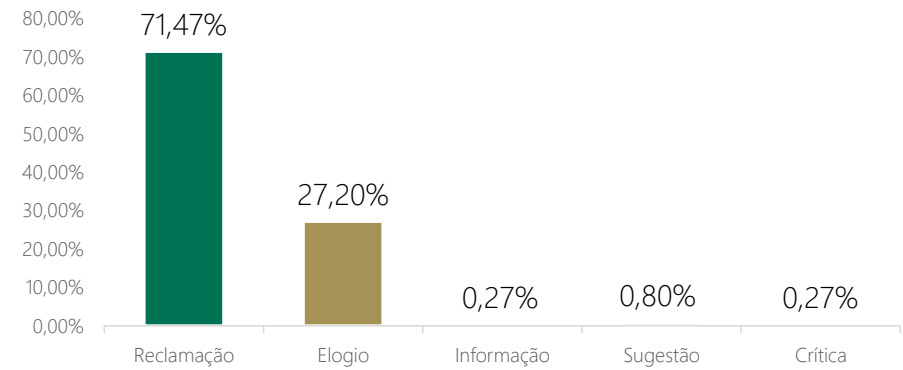


## INDICADORES

03

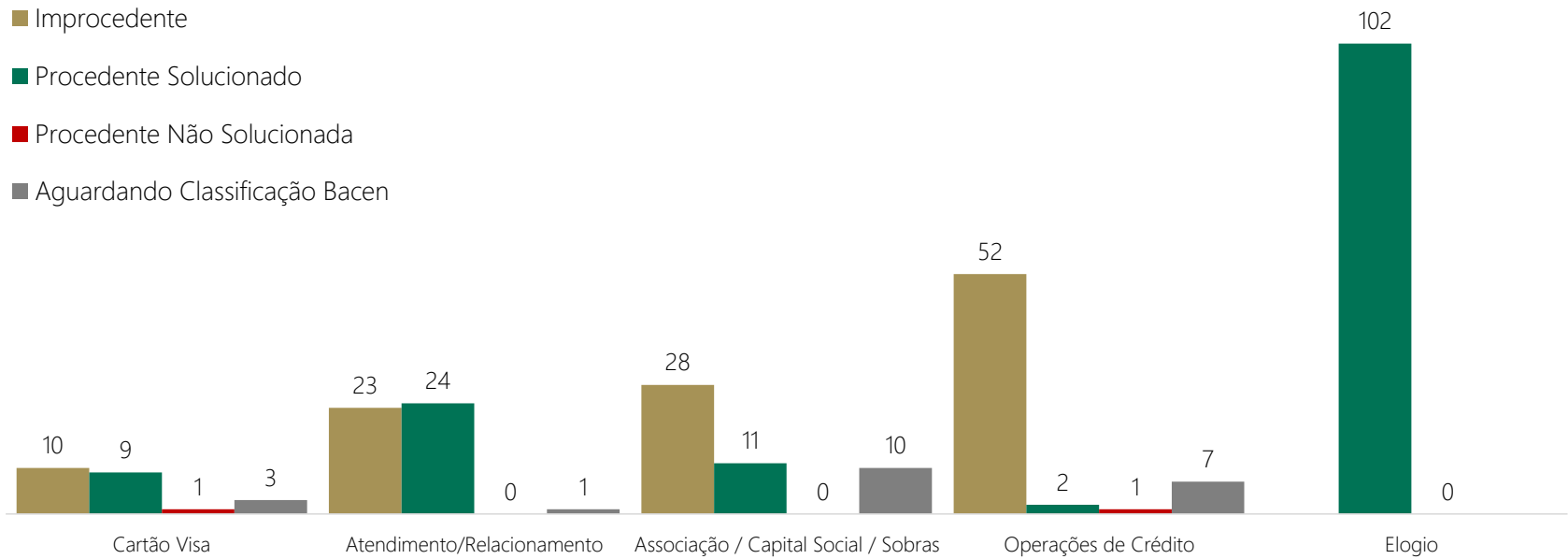
Classificação	Improcedente	Procedente	Procedente Não Solucionada	Aguardando Classificação Bacen	Totais
Reclamação	164	68	3	33	268
Elogio	0	102	0	0	102
Informação	1	0	0	0	1
Sugestão	0	3	0	0	3
Crítica	1	0	0	0	1

### Classificação em Percentuais

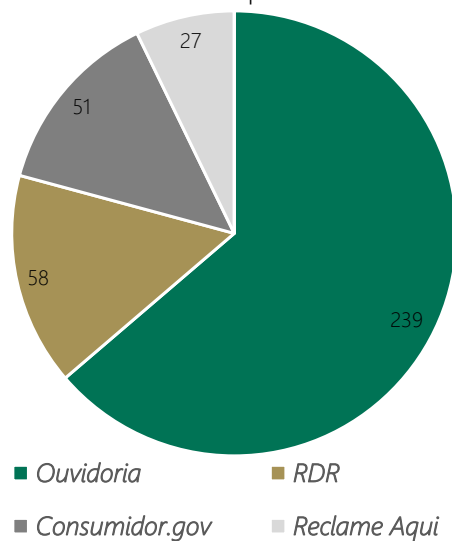


## TOP 5 MANIFESTAÇÕES

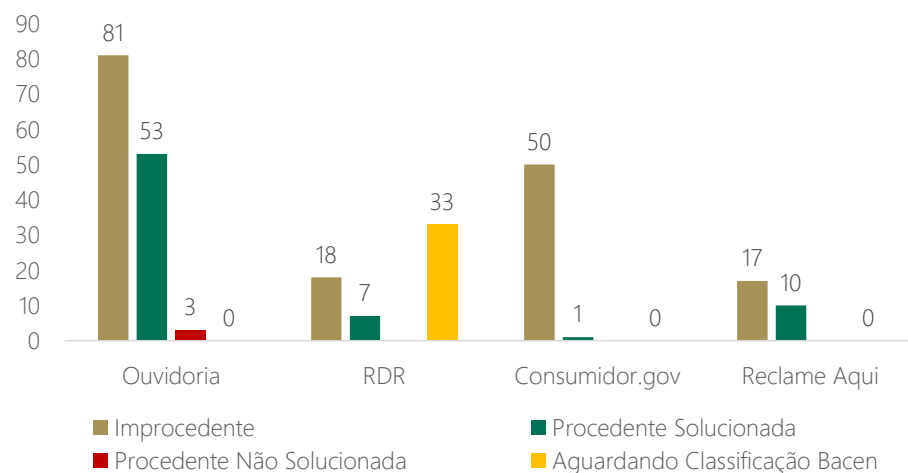
- Improcedente
- Procedente Solucionado
- Procedente Não Solucionada
- Aguardando Classificação Bacen



Demandas por Canais



Canais de Atendimento	Reclamação	Elogio	Sugestão	Informação	Crítica	Total
Ouvidoria	132	102	3	1	1	239
RDR - Bacen	58	0	0	0	0	58
Consumidor.gov	51	0	0	0	0	51
Reclame Aqui	27	0	0	0	0	27
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>375</b>



## RECLAMAÇÃO POR TIPO DE PESSOA



PESSOA JURÍDICA

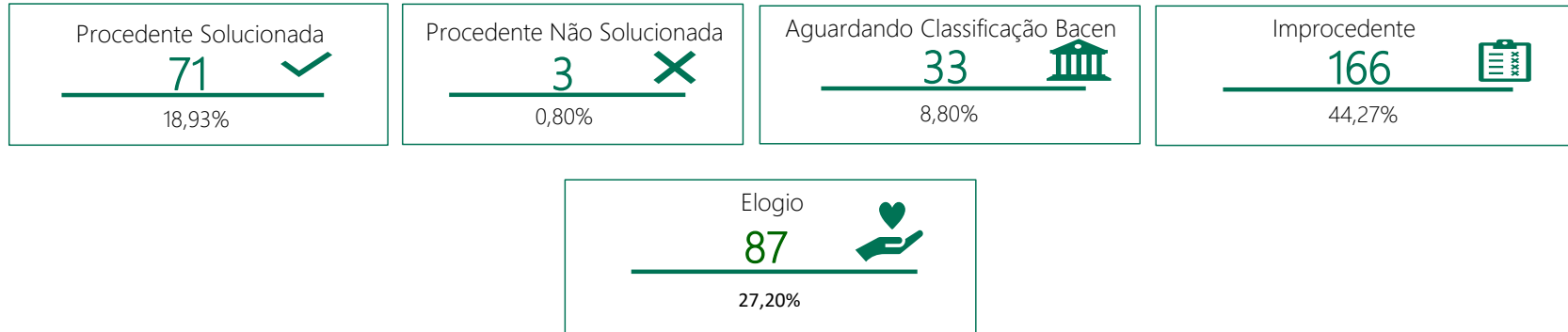
9,33%



PESSOA FÍSICA

90,67%





### 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.

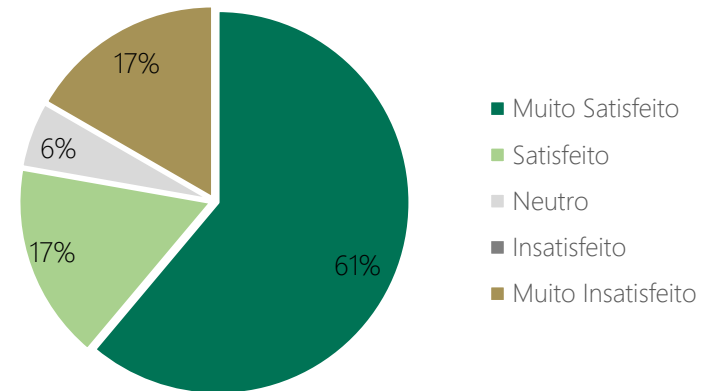
**Reclame Aqui :** manifestações recebidas através do site Reclame Aqui.

**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.

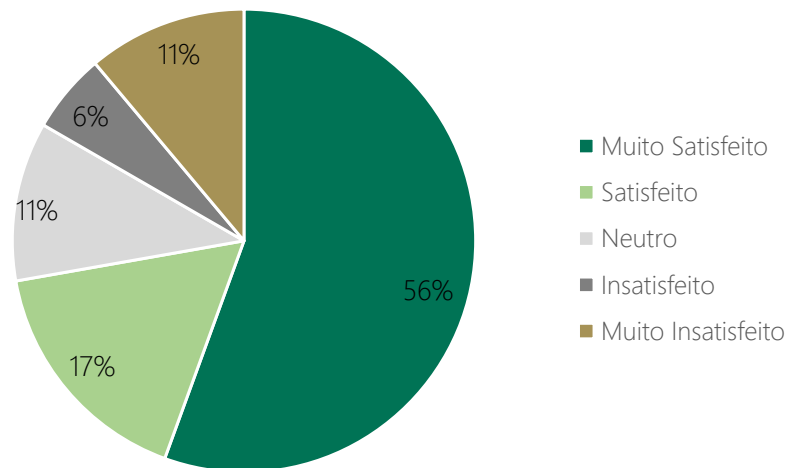
Tempo Médio de Resolução: 4,39 dias.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
ATENDIMENTO OUVIDORIA

## Nota solução apresentada pela ouvidoria



## Nota da qualidade do atendimento prestado



# Ou vidoe ria



UNICRED DO BRASIL