

SISTEMA UNICRED
OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2016

SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

1. MISSÃO E PRINCÍPIOS

MISSÃO

A Ouvidoria do Sistema Unicred tem como missão atuar como um canal estratégico e legítimo de comunicação entre as entidades integrantes do Sistema Unicred e os cooperados, clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive para a mediação de conflitos, pautando a sua atuação na transparência, independência, imparcialidade e isenção.

PRINCÍPIOS

1. Agilidade

Atender às demandas recebidas, no prazo regulamentar, de forma ágil, completa e satisfatória.

2. Transparência

Atuar de forma transparente, prestando informações coerentes e com a possibilidade de comprovação.

Informar as melhorias efetuadas em função das demandas e sugestões recebidas.

3. Imparcialidade

Analisar as demandas recebidas de forma isenta e imparcial, buscando conciliar os conflitos entre as partes envolvidas.

4. Sigilo

Preservar o sigilo e a guarda dos documentos e informações recebidos ou acessados, processados e/ou transmitidos.

SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

2. APRESENTAÇÃO

A Resolução CMN n. 4.433/15 permite que as cooperativas de crédito instituem componente organizacional de Ouvidoria próprio, ou então, no caso de cooperativas de crédito filiadas a uma central, firmem um convênio com a respectiva central, confederação ou banco do Sistema, para compartilhamento e utilização de componente organizacional de Ouvidoria único, mantido em uma dessas instituições.

Desta forma, o Conselho de Administração do Sistema Unicred decidiu pela instituição de um Componente Organizacional Único de Ouvidoria para todo o Sistema Unicred, alocado na confederação.

Portanto, a Ouvidoria é responsável por receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos cooperados e usuários de produtos e serviços do Sistema UNICRED que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas unidades de atendimento e quaisquer outros pontos de atendimento. O prazo de resposta regulamentar é 10 dias úteis.

Da mesma forma, a Ouvidoria também efetua o monitoramento e dá tratamento as demandas registradas nos canais externos:

**RDR – Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil
– Circular 3.289/05.**

Sites de Reclamações – Reclame Aqui, Reclamão e Denúncia.

Assim, a Ouvidoria encaminha o resumo detalhado das Atividades do Componente Organizacional para o Conselho de Administração e Fiscal do Sistema Unicred, bem como para as Centrais e Singulares.

Os reportes encaminhados servem de subsídios para o monitoramento dos processos nos sistemas de controles internos, fortalecer a imagem e cultura do Sistema, interna e externamente, atender às resoluções dos órgãos reguladores e fiscalizadores, aprimorar as estratégias de melhoria contínua e garantir o mais elevado nível de excelência nos produtos e serviços disponibilizados aos cooperados.

SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

3. CERTIFICAÇÃO

Os integrantes da Ouvidoria lotados no componente Organizacional Único são devidamente certificados para o cumprimento de suas atribuições e atendimento dos normativos vigentes.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As comunicações entre os cooperados, clientes e usuários dos produtos e serviços prestados pelo Sistema Unicred e a Ouvidoria podem ser realizados por intermédio dos seguintes canais de atendimento:

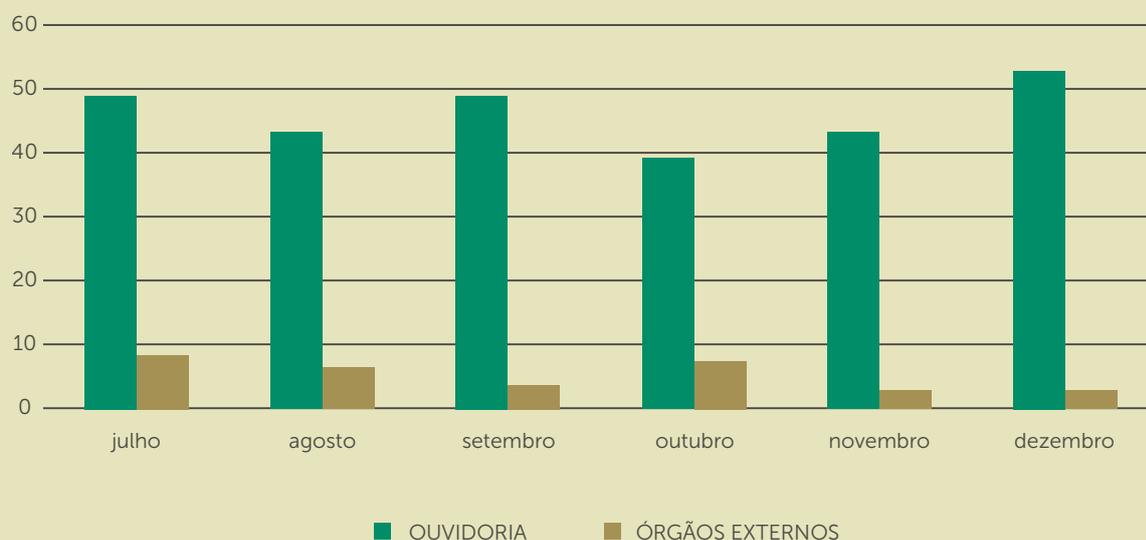
Telefone: 0800 940 0602

Internet: www.unicred.com.br (clique em Ouvidoria)

5. DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria do Sistema Unicred apresenta as principais atividades desenvolvidas nos meses de julho a dezembro de 2016 e sistematiza dados referentes às demandas recebidas e encaminhadas as filiadas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

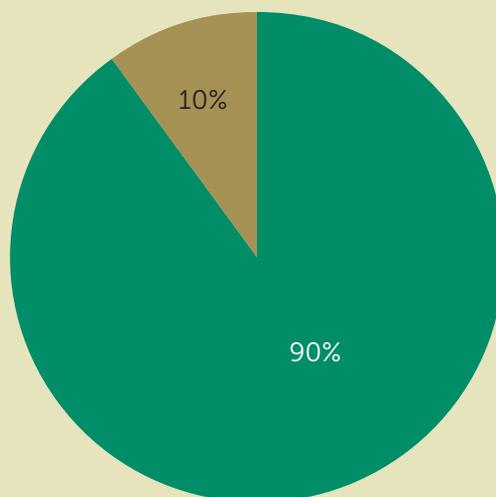


SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



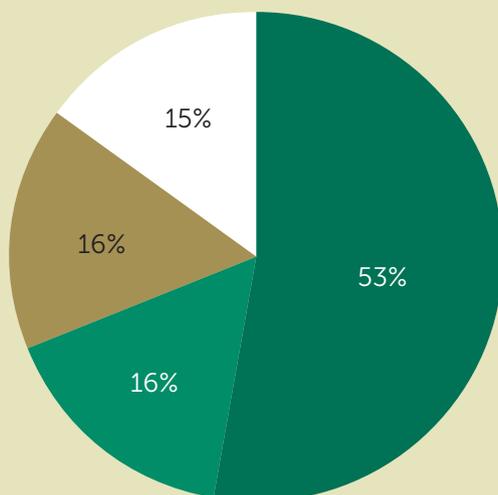
MANIFESTANTES



■ COOPERADO ■ NÃO COOPERADO

SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

PRINCIPAIS ASSUNTOS



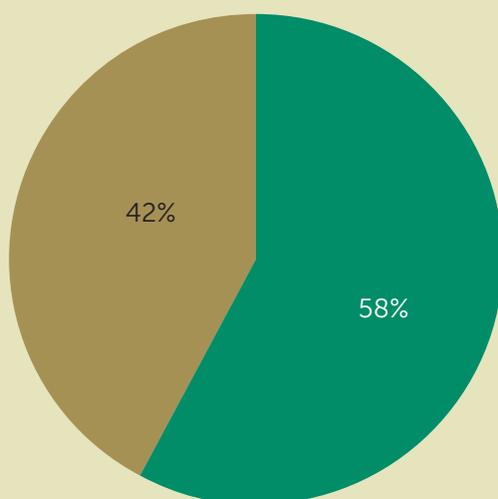
■ ATENDIMENTO

■ OPERAÇÕES DE CRÉDITO

■ CARTÃO DE CRÉDITO

■ CONTA CORRENTE

PROCEDÊNCIA DOS ASSUNTOS



■ PROCEDENTE

■ IMPROCEDENTE

UNICRED 

[UNICRED.COM.BR](http://unicred.com.br)