



**RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO SISTEMA UNICRED  
2º SEMESTRE 2018**

# SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

## 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 as 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 de 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 3.729/14.
- Site: [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br)
- Sites de Reclamações: [Reclame Aqui](#) e [Denuncio](#).

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 à imagem e cultura do Sistema interna e externamente e garantir o mais elevado nível de excelência nos produtos e serviços disponibilizados aos cooperados.

# SISTEMA UNICRED OUVIDORIA

## CERTIFICAÇÃO

Os integrantes da Ouvidoria do Sistema Organizacional Único são devidamente certificados para o cumprimento de suas atribuições e atendimento dos normativos vigentes.

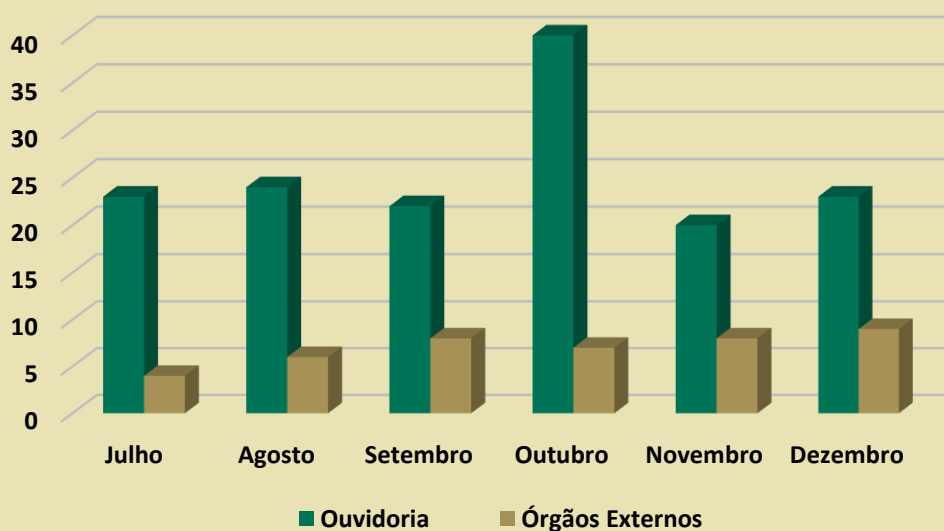
## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação com a Ouvidoria do Sistema Unicred poderá ser feita através do Telefone **0800 940 0602** e Site [www.unicred.com.br/atendimento/ouvidoria](http://www.unicred.com.br/atendimento/ouvidoria)

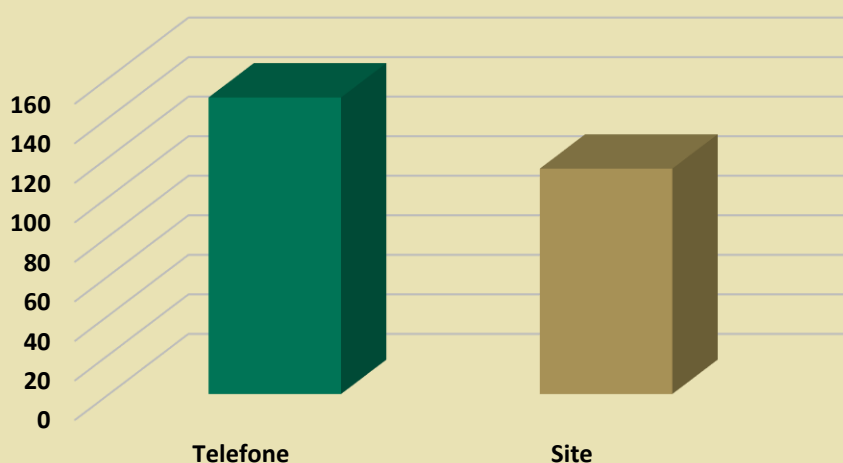
## DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria do Sistema Unicred apresenta as principais atividades desenvolvidas nos meses de Julho a Dezembro de 2018 e sistematiza dados referentes às demandas recebidas e encaminhadas as filiadas.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

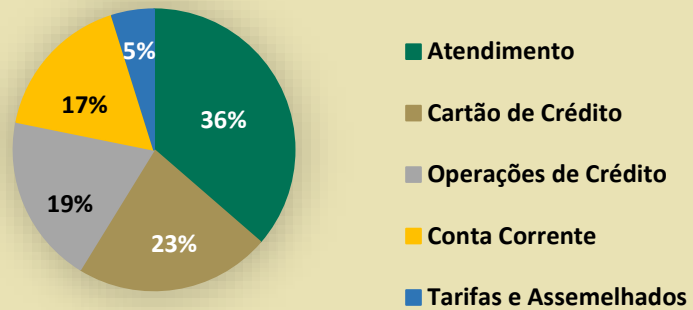


### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

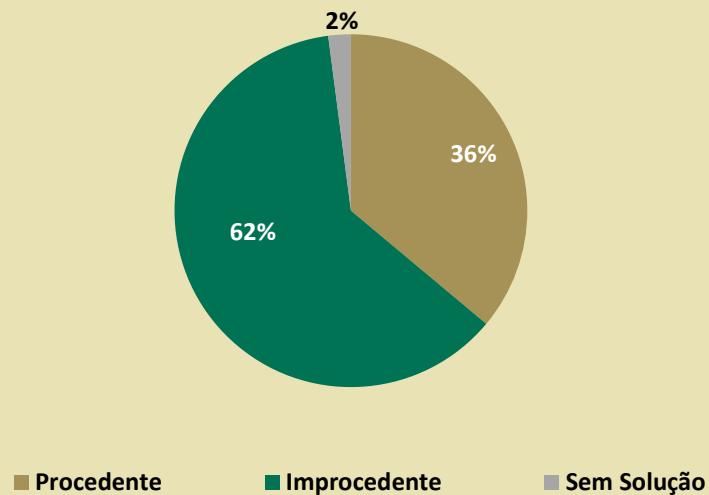


# DESCRIPTIVO DAS ATIVIDADES

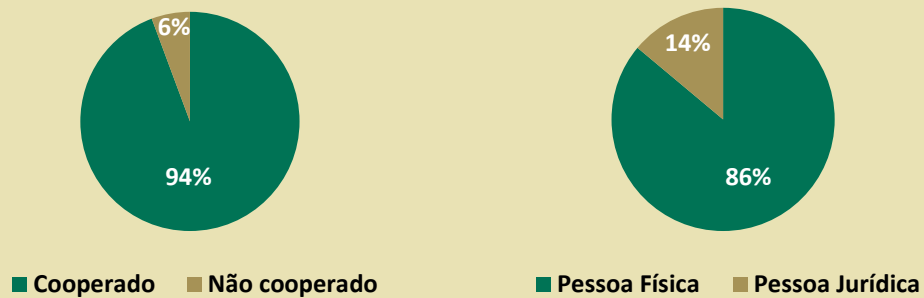
## PRINCIPAIS ASSUNTOS



## PROCEDÊNCIA DOS ASSUNTOS



## PERFIL DOS MANIFESTANTES



**UNICRED** 

[UNICRED.COM.BR](http://UNICRED.COM.BR)