



**SISTEMA UNICRED
OUVIDORIA
2º SEMESTRE 2021**

UNICRED 

Olá!

Em atendimento à Resolução 4860/20, compartilhamos a seguir os principais indicadores de atendimento e qualidade referente ao 2º. Semestre de 2021

INOVAÇÃO
COM QUANTAS
ESTAMOS "PRO
AS NOSSAS INOV

UNICRED 

INSPIRAÇÃO
VOCE É CAPAZ
DE INSPIRAR COM
AS SUAS ESCOLHAS?

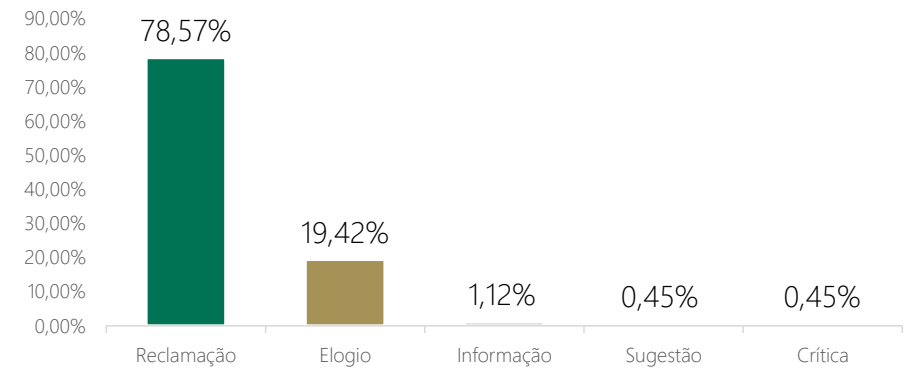
UNICRED 

INDICADORES

03

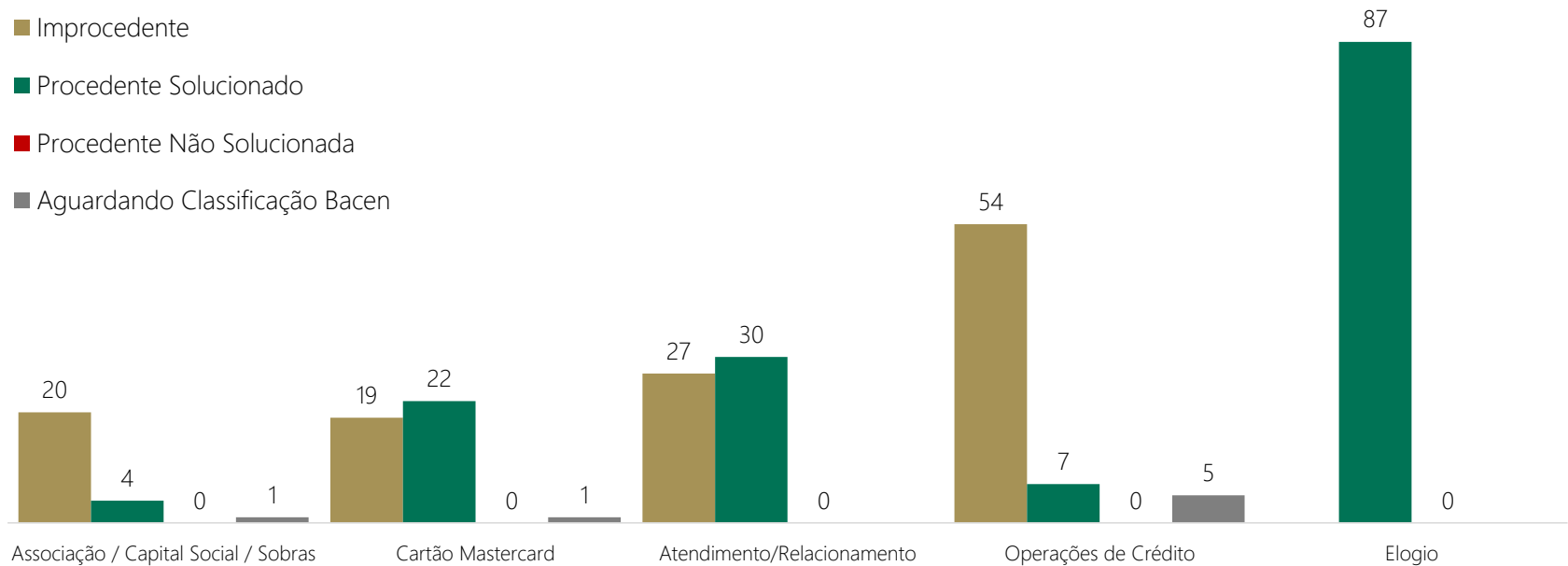
Classificação	Improcedente	Procedente	Procedente Não Solucionada	Aguardando Classificação Bacen	Totais
Reclamação	171	134	2	45	352
Elogio	0	87	0	0	87
Informação	5	0	0	0	5
Sugestão	0	2	0	0	2
Crítica	1	1	0	0	2

Classificação em Percentuais 

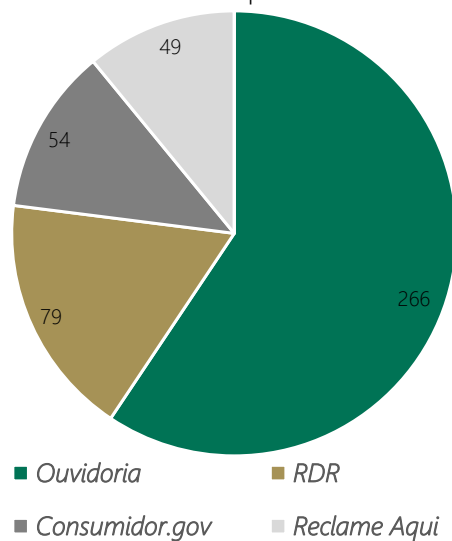


TOP 5 MANIFESTAÇÕES

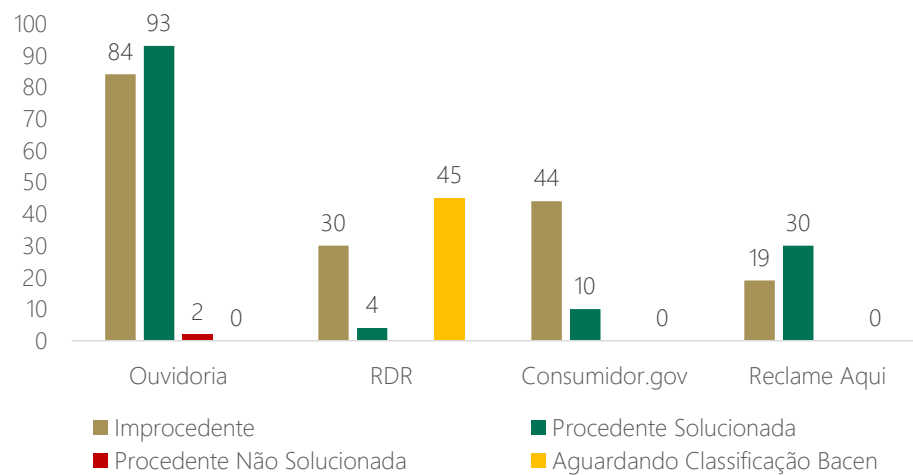
- Improcedente
- Procedente Solucionado
- Procedente Não Solucionada
- Aguardando Classificação Bacen



Demandas por Canais



Canais de Atendimento	Reclamação	Elogio	Sugestão	Informação	Crítica	Total
Ouvidoria	172	87	2	3	2	266
RDR - Bacen	79	0	0	0	0	79
Consumidor.gov	53	0	0	1	0	54
Reclame Aqui	48	0	0	1	0	49
Total	352	87	2	5	2	448

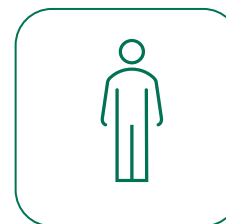


RECLAMAÇÃO POR TIPO DE PESSOA



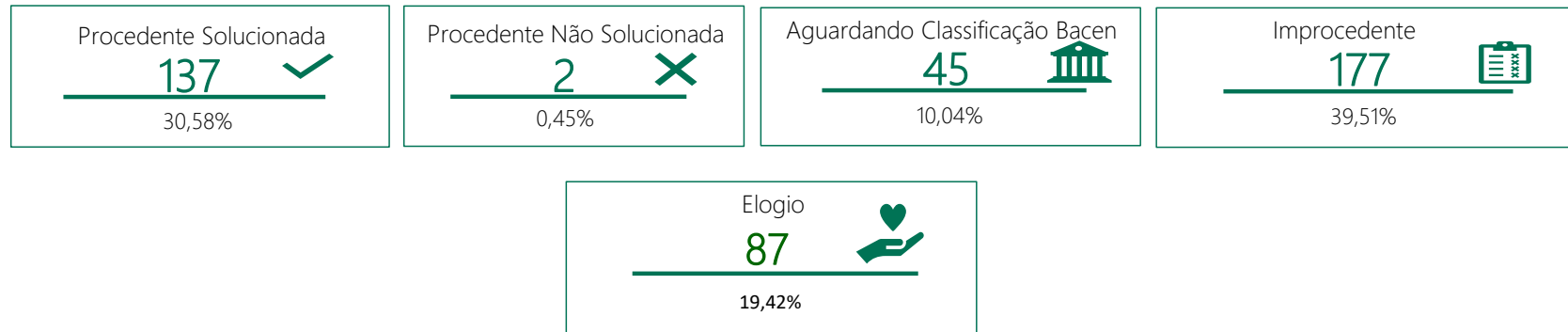
PESSOA JURÍDICA

10,49%



PESSOA FÍSICA

89,51%



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.

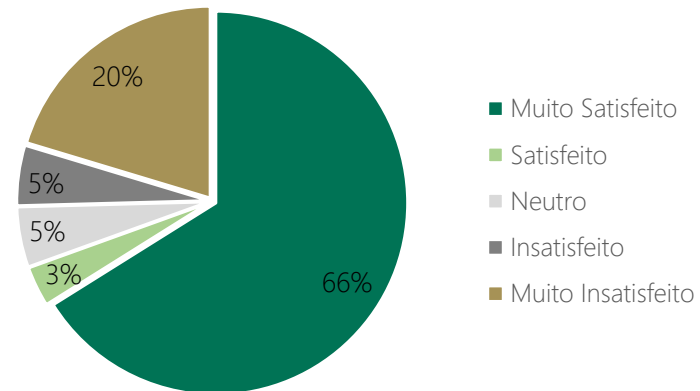
Reclame Aqui : manifestações recebidas através do site Reclame Aqui.

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.

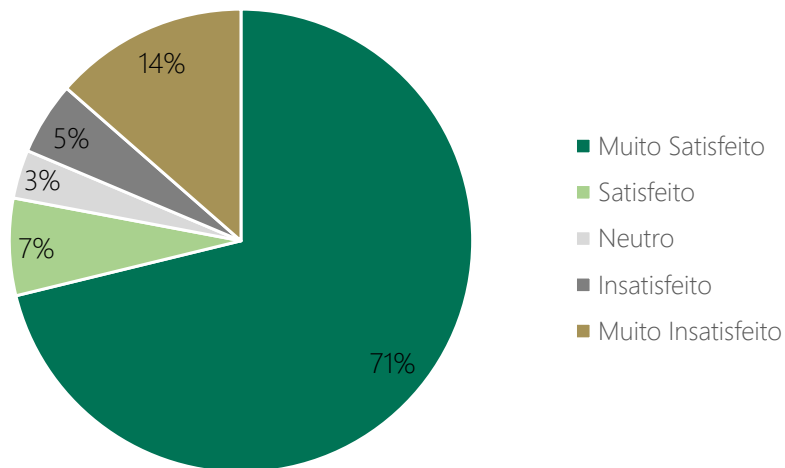
Tempo Médio de Resolução: 4,69 dias.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
ATENDIMENTO OUVIDORIAQTD DE PESQUISAS
RESPONDIDAS**59**

Nota solução apresentada pela ouvidoria



Nota da qualidade do atendimento prestado



PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO

13,17%

escolha cooperar.

escolha
unicred.