



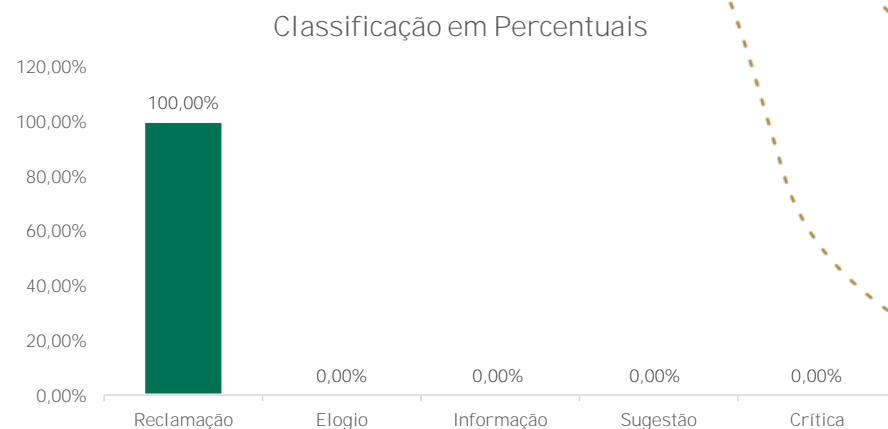
**SISTEMA UNICRED
OUVIDORIA
2º SEMESTRE 2022**

Olá!

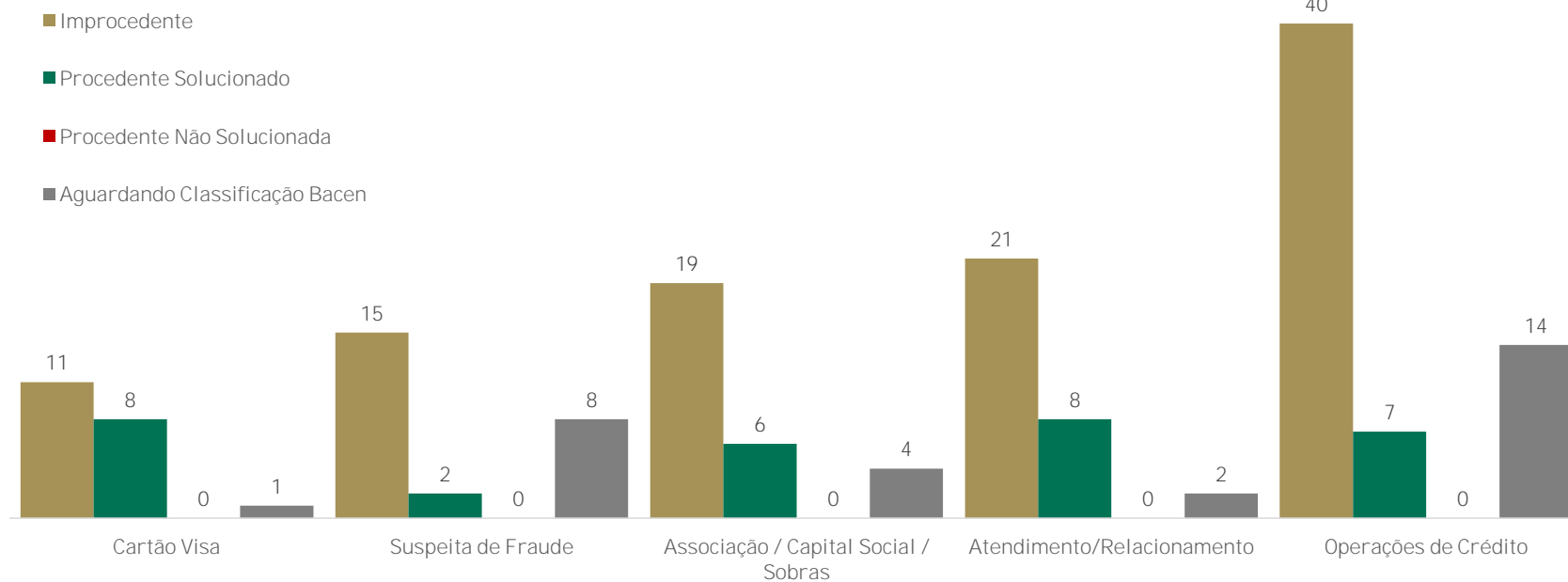
Em atendimento à Resolução 4860/20, compartilhamos a seguir os principais indicadores de atendimento e qualidade referente ao 2º. Semestre de 2022

Indicadores

Classificação	Improcedente	Procedente	Procedente Não Solucionada	Aguardando Classificação Bacen	Totais
Reclamação	149	41	1	36	227
Informação	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0
Crítica	0	0	0	0	0

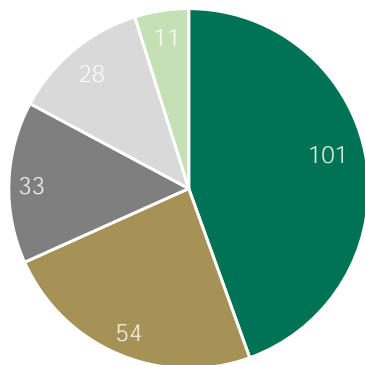


Top 5 - Assuntos



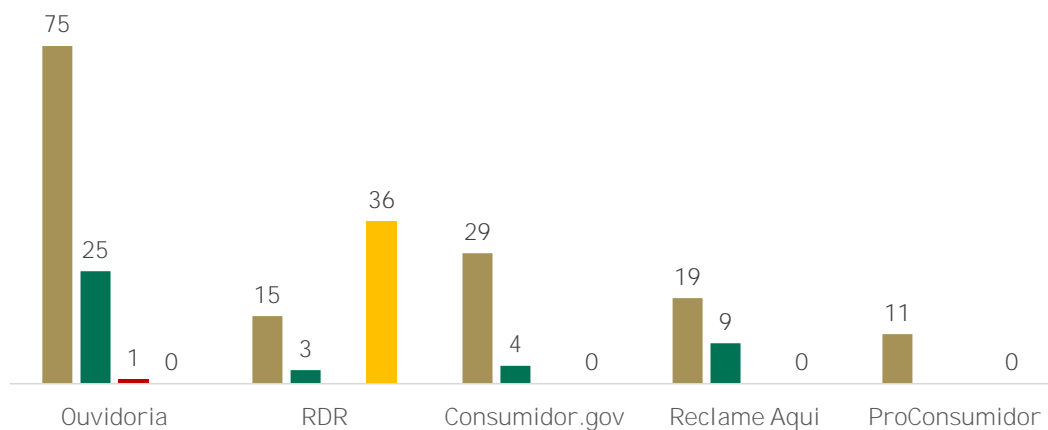
Indicadores

Demandas por Canais



- Ouvidoria
- RDR
- Consumidor.gov
- Reclame Aqui
- ProConsumidor

Canais de Atendimento	Reclamação	Sugestão	Informação	Crítica	Total
Ouvidoria	101	0	0	0	101
RDR - Bacen	54	0	0	0	54
Consumidor.gov	33	0	0	0	33
Reclame Aqui	28	0	0	0	28
ProConsumidor	11	0	0	0	11
Total	227	0	0	0	227



- Improcedente
- Procedente Solucionada
- Procedente Não Solucionada

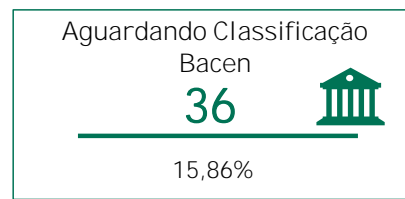
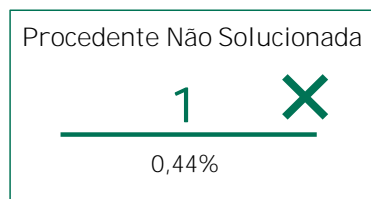
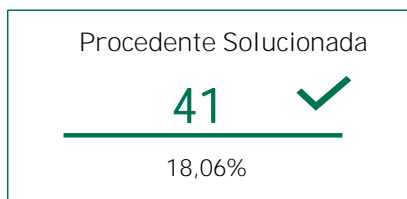


PESSOA JURÍDICA
9,33%



PESSOA FÍSICA
90,67%

Indicadores

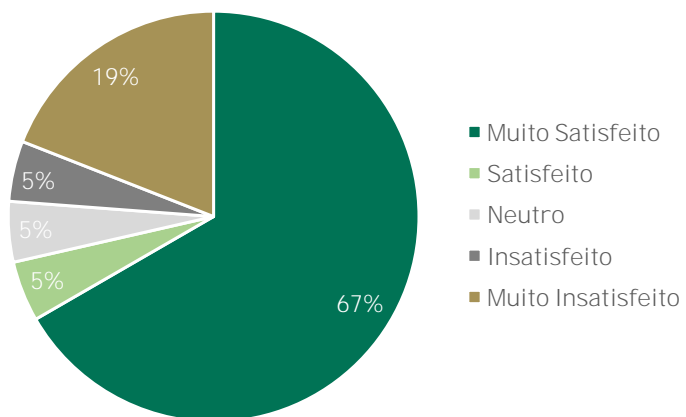


Tempo Médio de Resolução: 5,12 dias.

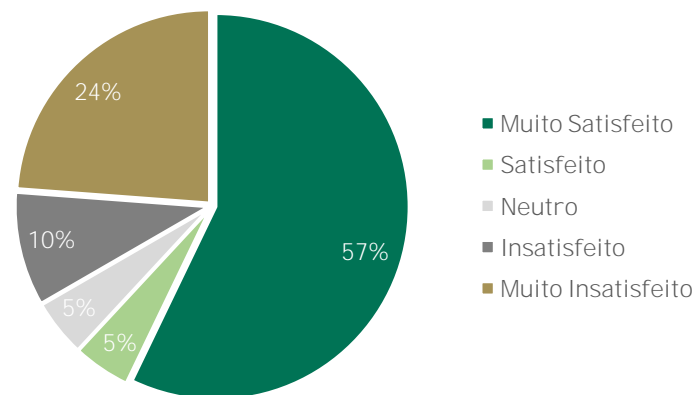
O Prazo determinado pela Resolução 4860 é 10 dias úteis.

100% das manifestações finalizadas no prazo.

Nota da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria



Nota da solução apresentada



Ouv v ria



UNICRED DO BRASIL