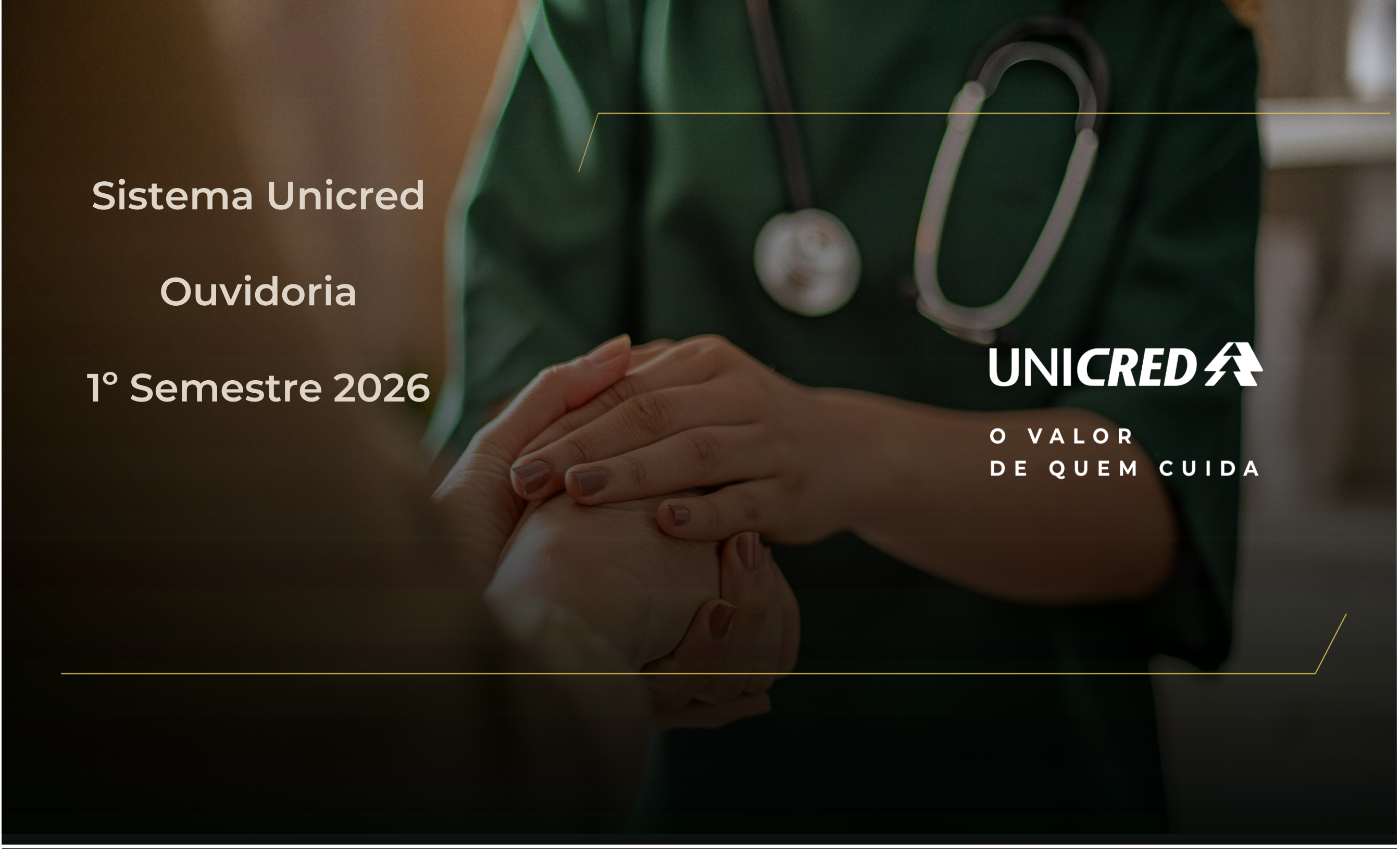




Sistema Unicred

Ouvidoria

1º Semestre 2026

UNICRED 

O VALOR
DE QUEM CUIDA

Ouvidoria Unicred

A área possui o compromisso de acolher e tratar opiniões, críticas, sugestões, reclamações e elogios de cooperados e não cooperados, usuários de produtos e serviços da Unicred, mediando conflitos e articulando soluções, propondo correções, oferecendo esclarecimentos e sinalizando melhorias para produtos, processos ou serviços do sistema Unicred.

Ao acolher e tratar as manifestações de cooperados e não cooperados, a Ouvidoria se torna um eficiente termômetro para as lideranças, pois os indicadores podem servir para direcionar aperfeiçoamentos conectados às expectativas dos nossos cooperados.



Cláudia Fernandes



Andreza Lima



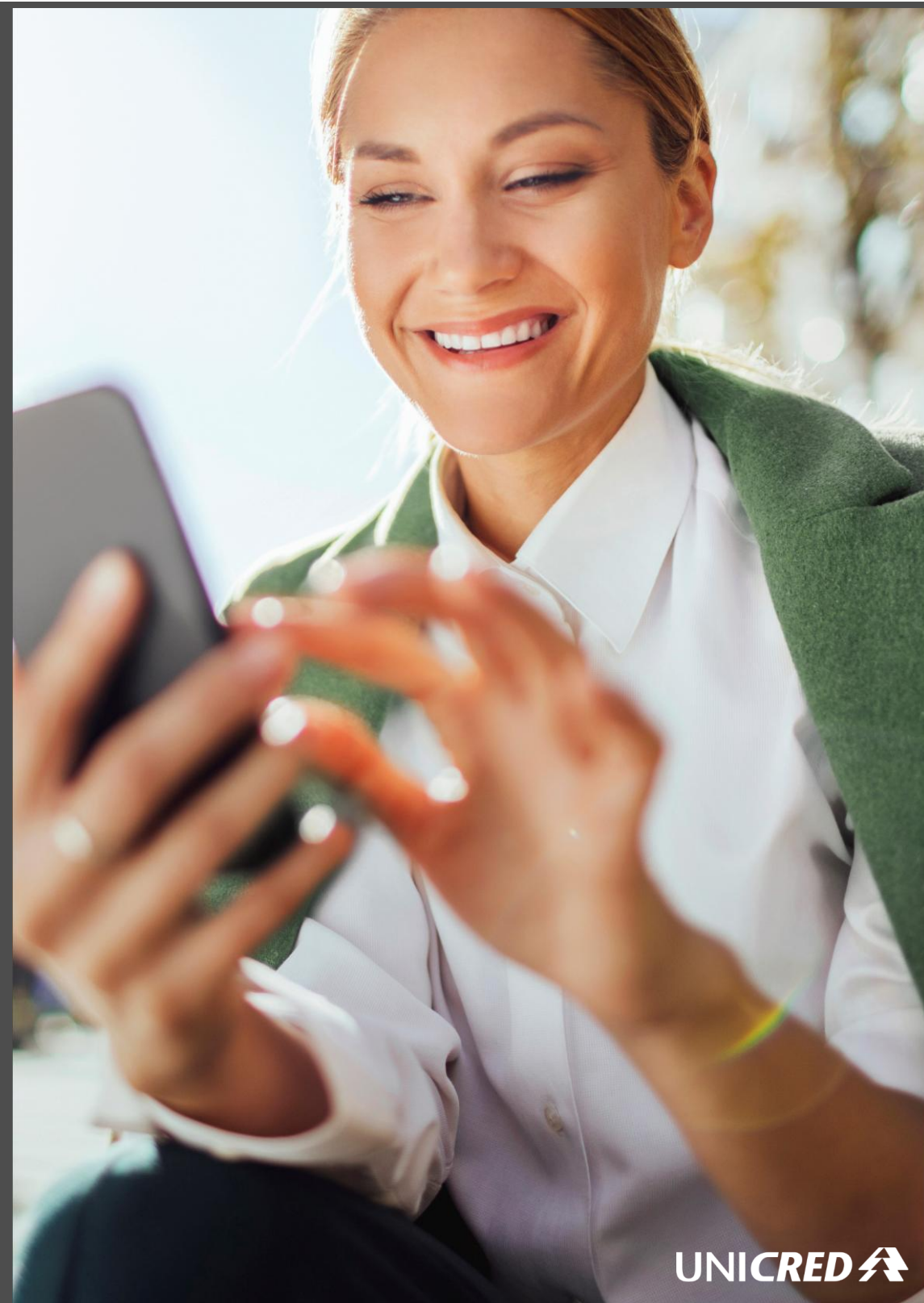
Mauro Borba



Franciele Duarte



Leia Maciel

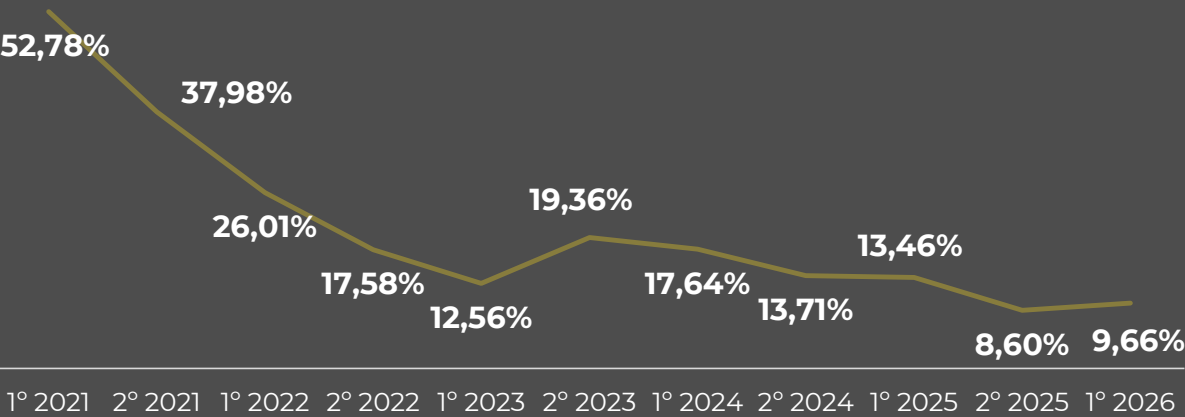


Palavra do Ouvidor

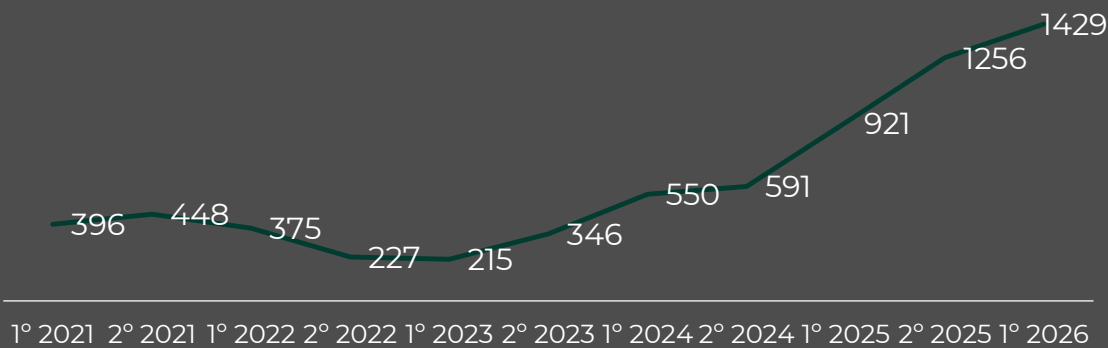
Mauro Borba

No primeiro semestre do ano tivemos a manutenção das procedências da Ouvidoria Unicred abaixo de 10%, o que consolida o compromisso de todas as áreas de nossas cooperativas e Central UBR no atendimento correto de nossos cooperados, incluindo os requisitos legais e estatutários. Nesse sentido, também tivemos um melhoramento no percentual de procedência de manifestações no Banco Central, que hoje representa apenas 1,94% dos registros nesse canal regulado.

Percentual Procedência Manifestações

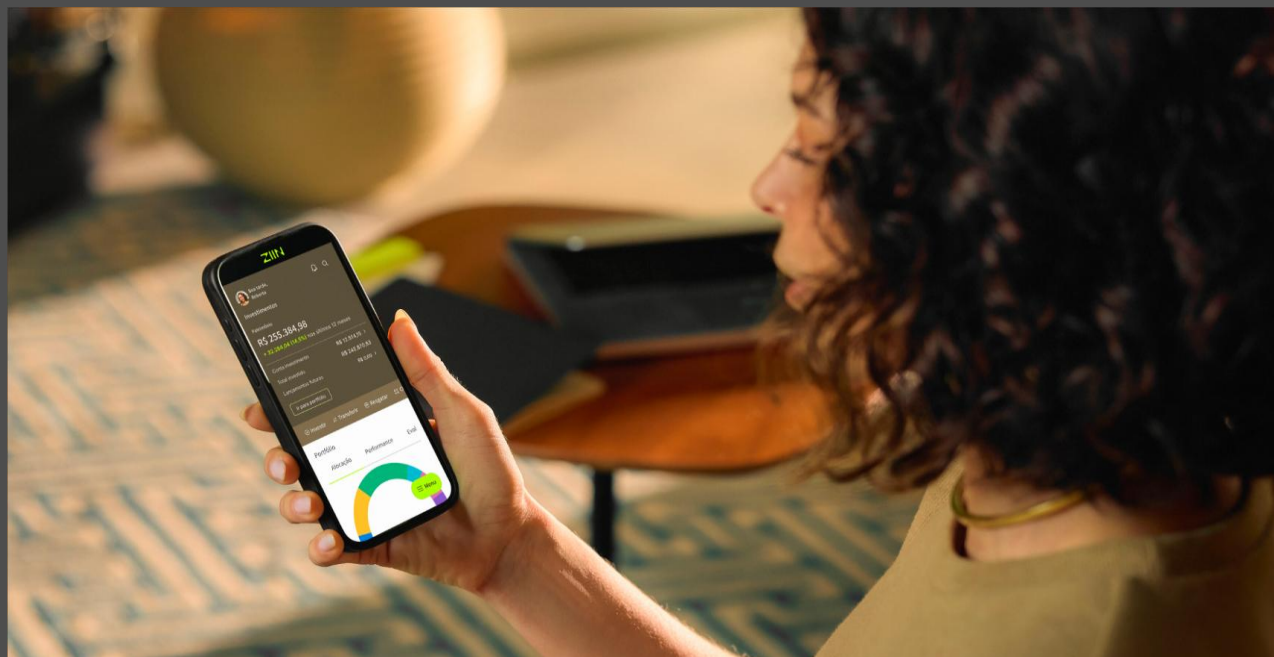


Quantidade de Manifestações / Semestres



Além disso, fizemos melhorias na fraseologia da URA da Ouvidoria, para uma melhor orientação do cooperado/manifestante sobre o canal, bem como uma revisão ainda mais apurada na comunicação da Ouvidoria em todas as fases do chamado, até o encerramento final, utilizando uma linguagem simples, objetiva e de fácil entendimento.

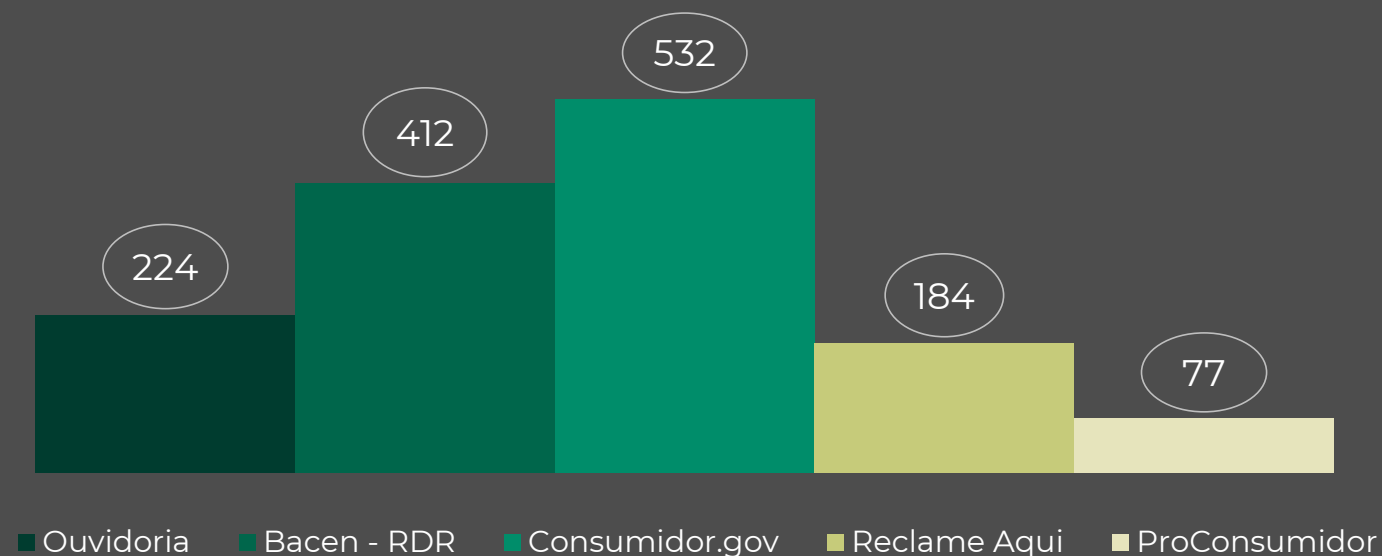
Ótima leitura!



Indicadores de Volumetria

Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 1429



Ouvidoria Própria: a Ouvidoria Própria (telefone e site) é um canal disponível para registro de reclamações, dúvidas, críticas, elogios, sugestões, disponíveis nas páginas da Unicred.

RDR (Banco Central): Canal externo, disponibilizado pelo Banco Central e amplamente divulgado ao cidadão.

Consumidor.gov/ProConsumidor: Canais externos, solicitações de atendimento ao consumidor originadas a partir de Procons.

Reclame Aqui: O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro. É um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, não é apenas um site de reclamações, mas sim um site de pesquisa de reputação das empresas, como elas se relacionam com os consumidores e com o mercado.

Temas mais recorrentes

Operações de Crédito
58%

Cartão Visa
10%

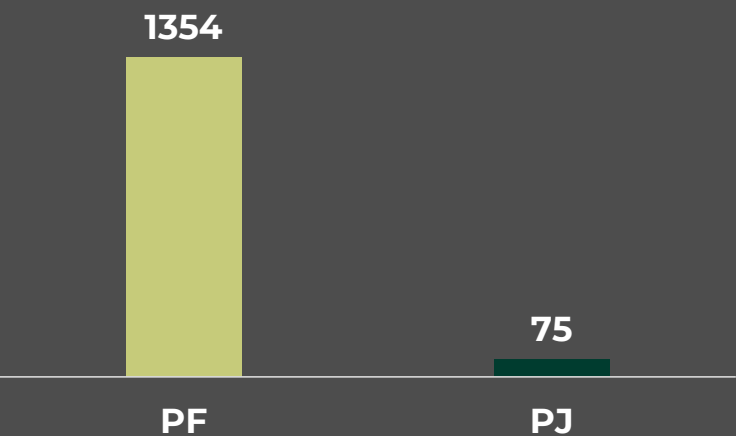
Associação / Capital
Social / Sobras
7%

Sistema de
Cobrança/Boletos
Unicred
5%

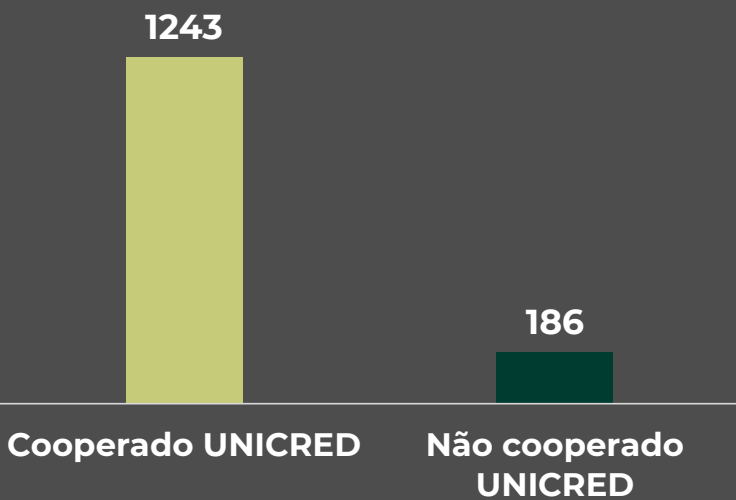
Operações de Crédito		811
1º	Renegociação / Superendividamento	362
2º	Documentos, Contratos e Valores	109
3º	Registrato Bacen - SCR	63
Cartão Visa		142
1º	Contestação Por Não Reconhecimento	45
2º	Contestação Por Desacordo Comercial	14
3º	Fatura	24
Associação / Capital Social / Sobras		91
1º	Pedido de Desligamento	41
2º	Restituição do Capital Social	31
3º	Associação	8
Sistema de Cobrança/Boletos Unicred		69
1º	Não Reconhecimento de Cobrança/Boleto	37
2º	Boleto/Título Enviado para Protesto	17
3º	Identificação de Beneficiário/Emissor da Co	6
Atendimento / Relacionamento		60
1º	Atendimento Agência	47
2º	Assessoria de Cobrança	5
3º	Central de Relacionamento	3

Volumetria

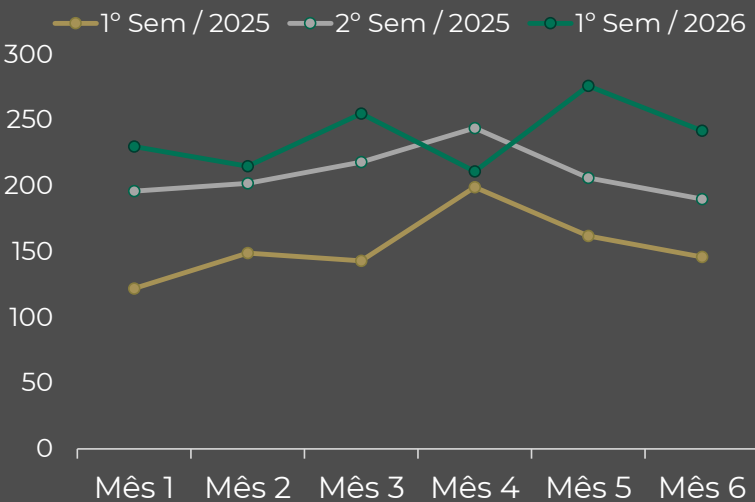
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Elogios

1.437 Elogios

Semestre Anterior: 1.258 Elogios

Indicadores Qualitativos



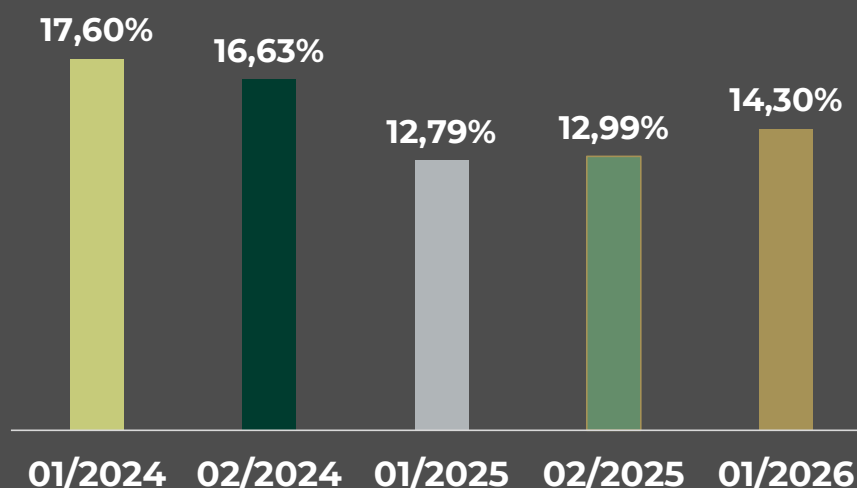
Análise de Procedência

	Quantidade Manifestações	Percentual	
Improcedentes	941	65,85%	Improcedentes: não estabelece deficiência no atendimento ao manifestante, produto ou serviço.
Procedente Solucionada	113	7,91%	Procedente solucionada: foi apresentado medida corretiva ou de esclarecimento ao manifestante.
Aguardando Classificação Bacen*	350	24,49%	Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto à procedência do pleito do manifestante.
Procedente Não Solucionada*	25	1,75%	Procedente não solucionada: manifestações que, em seu encerramento, ainda não havia sido apresentada medida corretiva para atendimento/solução.

Indicadores Qualitativos

Indicador Churn: O indicador Churn, para Ouvidoria, indica o percentual de cooperados que deixam de ser associados após tratativas de Ouvidoria. No levantamento foram utilizados todos os chamados de cooperados, incluindo chamados sobre pedido de desligamento, restituição de capital.

881 = quantidade de manifestações analisadas, excluídos não cooperados e manifestações em duplicidade.



Tendência: quanto menor, melhor



Percentual indicador Churn - Sistema Unicred

14,30%

A cada 100 cooperados atendidos na Ouvidoria, 85,70% permanecem associados ao Sistema Unicred.



O VALOR
DE QUEM CUIDA



@unicred

| unicred.com.br