

Sistema Unicred
Ouvidoria
2º Semestre 2025

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



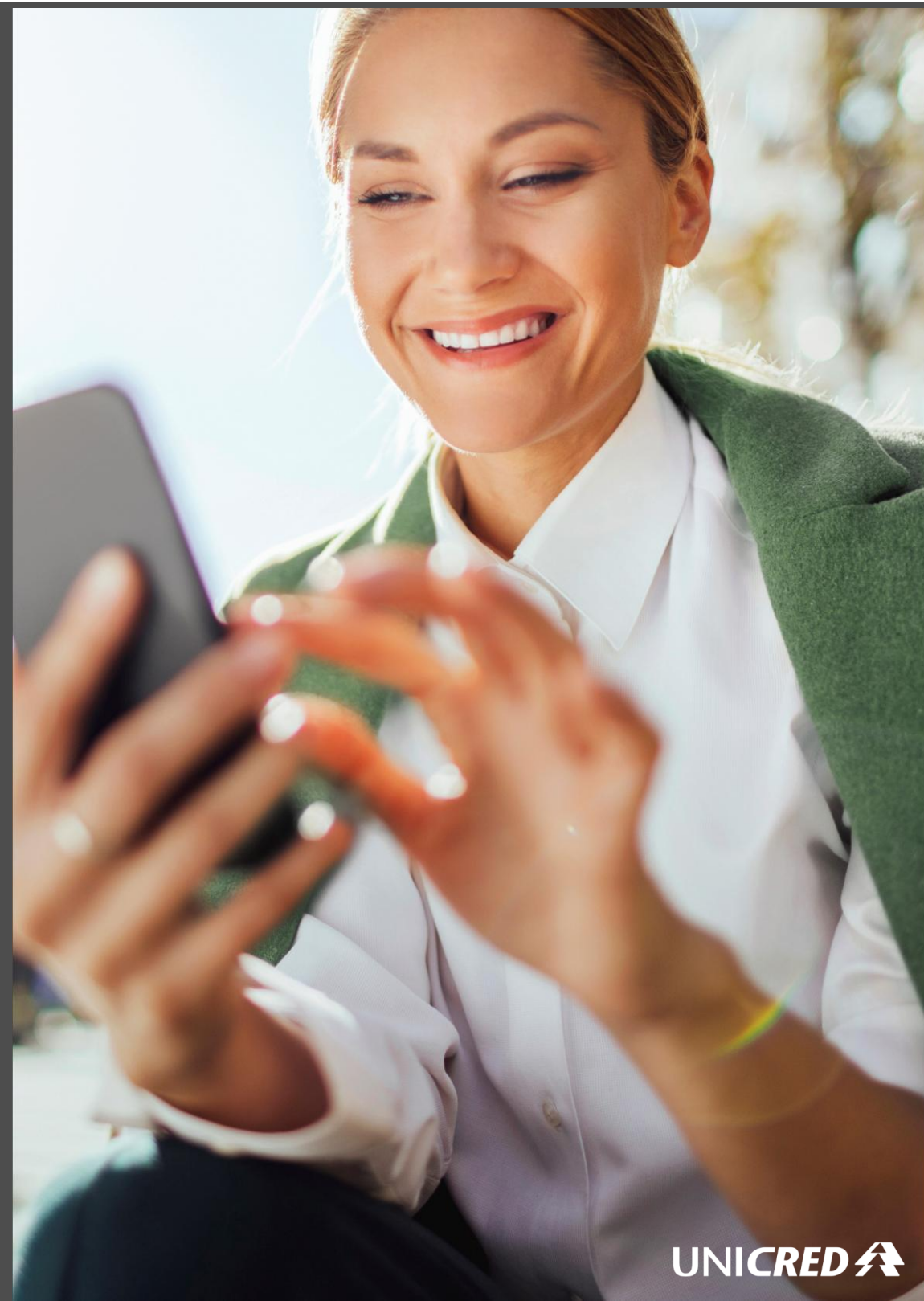
Mauro Borba



Franciele Duarte



Leia Maciel

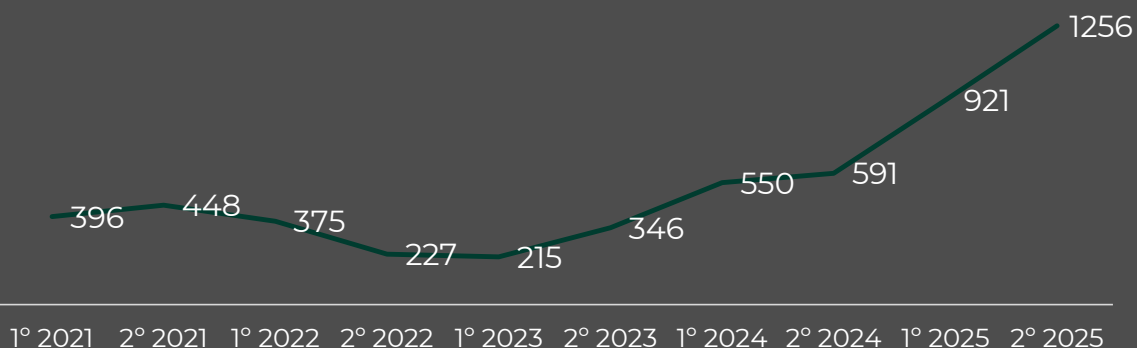


Palavra do Ouvidor

Mauro Borba

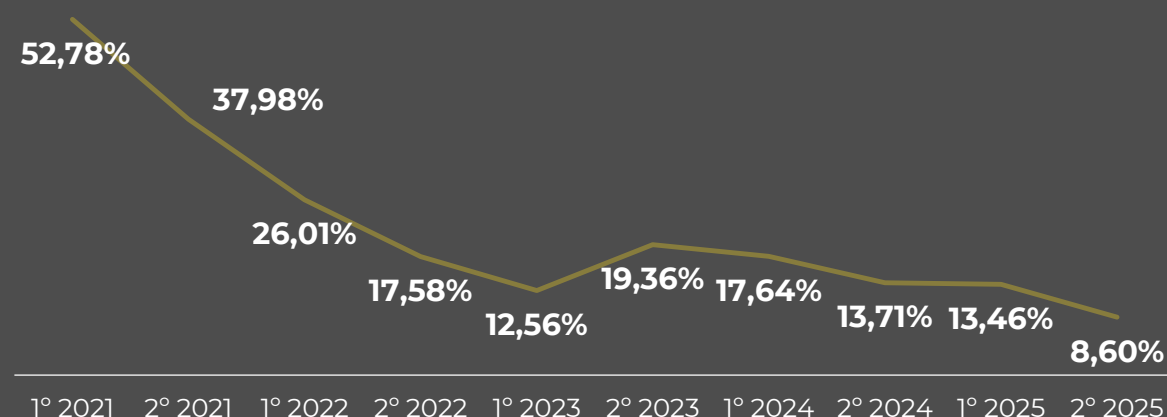
Neste semestre enfrentamos o desafio de manter o nível de qualidade de nossa Ouvidoria, mesmo com o aumento considerável do número de manifestações. Este efeito tem acontecido em todas as instituições, fruto do incentivo para abertura de chamados multiplicados em redes sociais e por influenciadores digitais. Neste sentido melhoramos processos, alinhamos soluções objetivas com os pontos focais de nossas cooperativas e buscamos moderações junto à canais externos.

Quantidade de Manifestações / Semestres



Durante o período tivemos um amadurecimento importante no índice de procedência, mostrando cada vez mais a assertividade e qualidade dos processos da Unicred.

Percentual Procedência Manifestações



Além disso, parte das melhorias solicitadas pela análise da Ouvidoria como de processos da Resolução 4.790, foram implementadas pela Unicred, bem como recebemos um prêmio que reconhece nosso sistema como um dos mais sólidos do mercado cooperativo. Nas próximas páginas compartilharemos detalhes de todos esses pontos.

Ótima leitura!

Entregas Semestre

Melhorias Sistêmicas - Resolução 4790: a partir de uma procedência recebida no início do ano de 2023 sobre solicitação de alteração da forma de pagamento de um contrato, a Área de Ouvidoria realizou consultas de âmbito jurídico e solicitou análise de Compliance, Supervisão para que fosse buscado melhorias que evitassem essas classificações.

Durante esse período, foi reaberta a análise da resolução e no final do mês de dezembro foi entregue uma solução sistêmica para geração de boleto na NPC, que automatiza esse processo para nossas cooperativas.



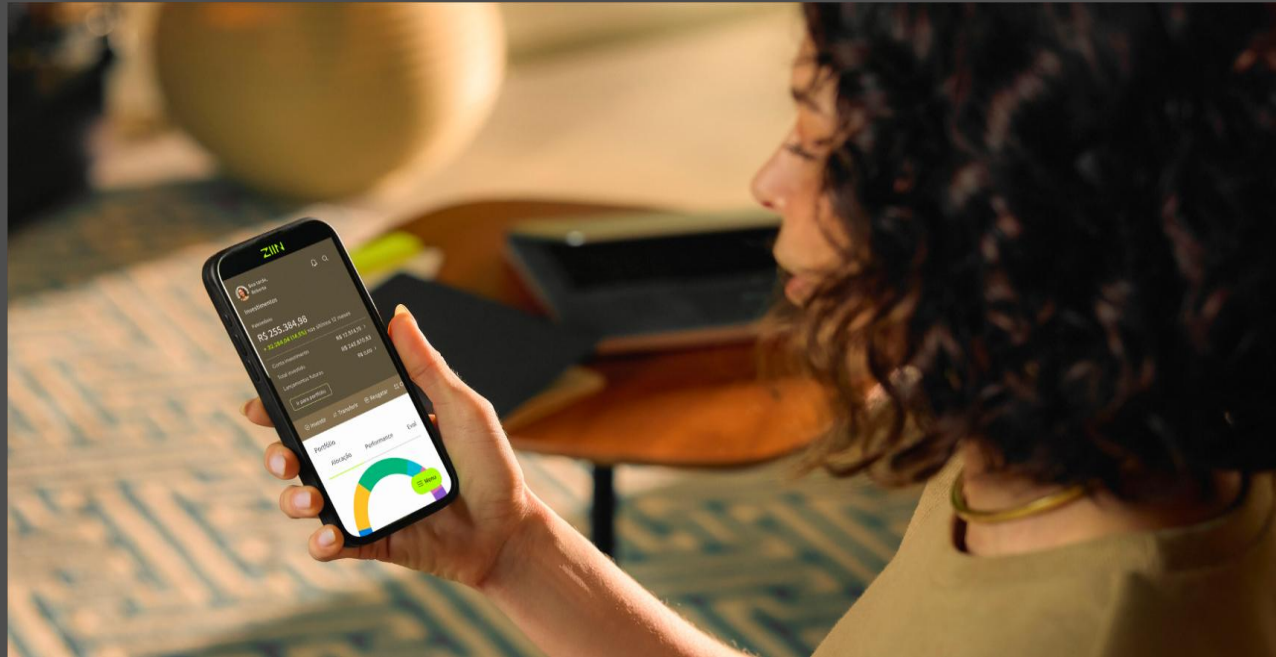
Prêmio Reclame Aqui

A Unicred conquistou o primeiro lugar no Prêmio ReclameAQUI 2025, na categoria Cooperativas de Crédito, uma das mais relevantes premiações de reputação, atendimento e relacionamento com o consumidor no Brasil.

A conquista é resultado da avaliação direta dos usuários da plataforma ReclameAQUI, considerando critérios como índice de solução, nível de satisfação e qualidade do relacionamento com o consumidor, indicadores administrados pela equipe de Ouvidoria. O reconhecimento reforça o compromisso da Unicred com uma atuação transparente, responsável e centrada nas pessoas.

Cooperativas de crédito

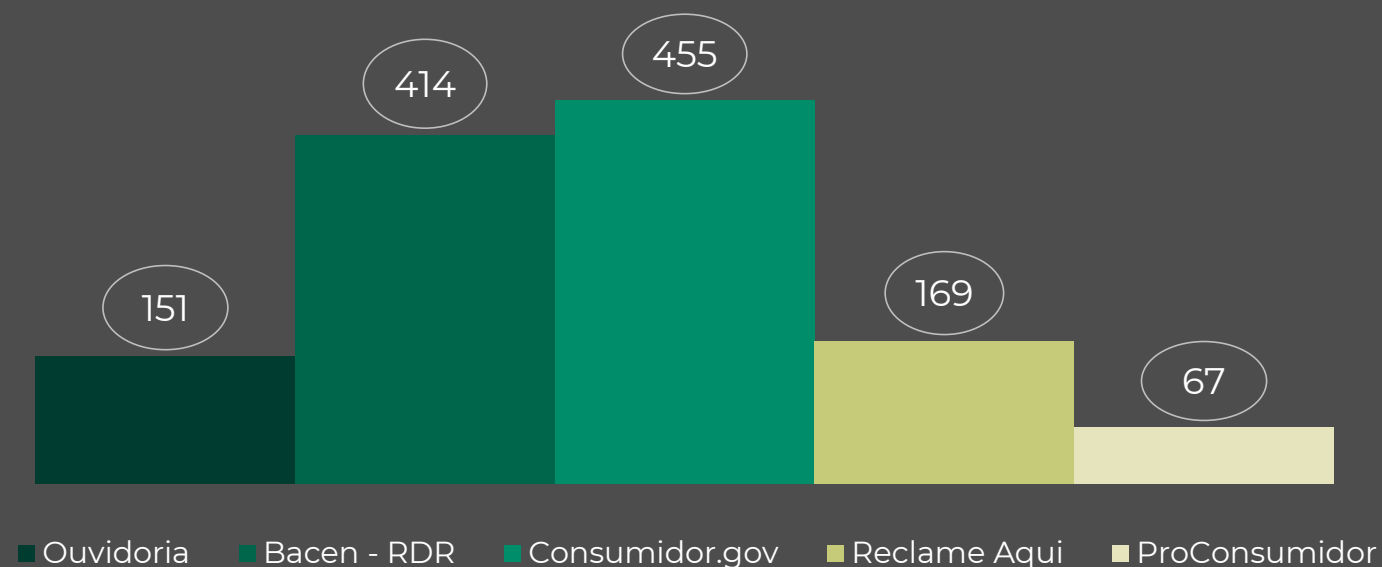
	UNICRED	1º UNICRED		
		34.760 votos	34.778 pontos	
	A' Ailos	14.196 votos	17.110,8 pontos	
	CooperlinkMinas	10.740 votos	12.892,8 pontos	



Indicadores de Volumetria

Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 1256



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
60%

Cartão Visa
9%

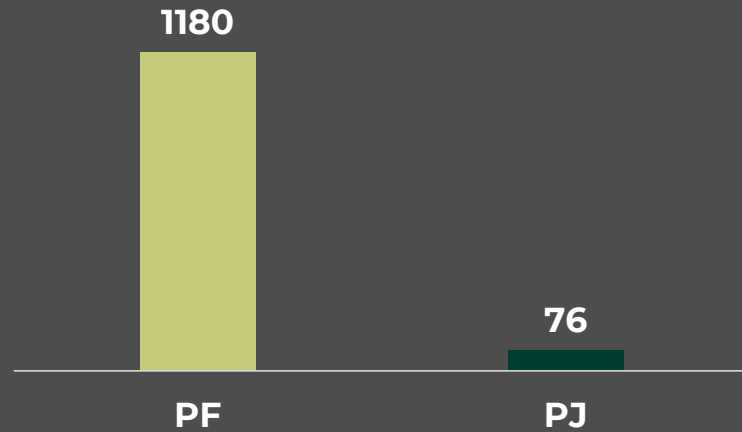
Sistema de
Cobrança/Boletos
Unicred
6%

Associação / Capital
Social / Sobras
5%

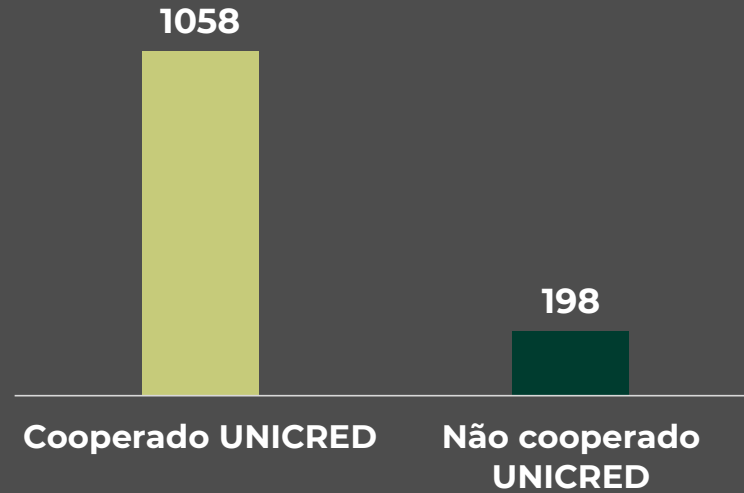
Operações de Crédito		743
1º	Renegociação	309
2º	Documentos, Contratos e Valores	94
3º	Evolução de dívida	72
Cartão Visa		117
1º	Contestação Por Não Reconhecimento	36
2º	Contestação Por Desacordo Comercial	24
3º	Anuidade	15
Sistema de Cobrança/Boletos Unicred		74
1º	Não Reconhecimento de Cobrança/Boleto	64
2º	Boleto/Título Enviado para Protesto	6
3º	Liquidação de Boleto	2
Associação / Capital Social / Sobras		65
1º	Pedido de Desligamento	39
2º	Restituição do Capital Social	15
3º	Inventário / Espólio	8
Conta Corrente		58
1º	Tarifas/Pacotes de Serviços	11
2º	Débito em Conta	9
3º	Bloqueio Judicial	7

Volumetria

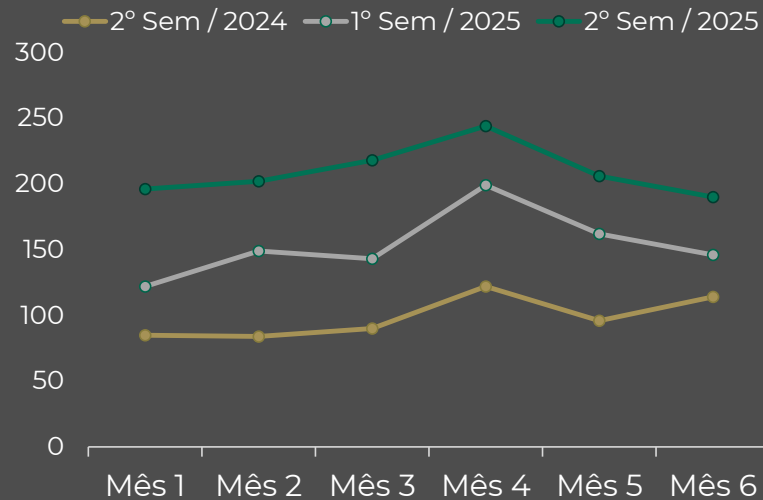
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Elogios

1.258 Elogios
Semestre Anterior: 376 Elogios

Indicadores Qualitativos



Análise de Procedência

Quantidade Manifestações

Percentual

Improcedentes

784

62,42%

Improcedentes: não estabelece deficiência no atendimento ao manifestante, produto ou serviço.

Procedente Solucionada

81

6,45%

Procedente solucionada: foi apresentado medida corretiva ou de esclarecimento ao manifestante.

Aguardando Classificação Bacen*

364

28,98%

Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto à procedência do pleito do manifestante.

Procedente Não Solucionada*

27

2,15%

Procedente não solucionada: manifestações que, em seu encerramento, ainda não havia sido apresentada medida corretiva para atendimento/solução.

* Acompanhamos neste semestre a continuidade na baixa análise pelo Banco Central (em volumetria) dos chamados de RDR. Em participação de fóruns de Ouvidoria de instituições como a ABBC, confirmamos que essa foi uma tendência ocorrida na maioria das instituições financeiras.

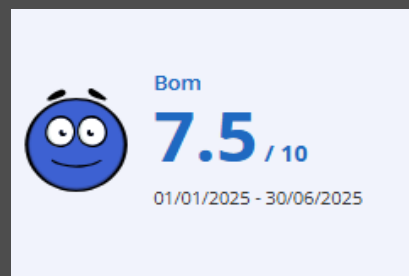
* As manifestações procedentes não solucionadas, na sua maioria, se referem ao não cumprimento da Resolução CMN 4.790/20 no que se refere à alteração de forma de pagamento de contratos. Esta análise recebeu melhorias sistêmicas para o correto atendimento a partir do próximo semestre.

Avaliações Canais

Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um site de pesquisa usado por milhões de consumidores antes de fazerem uma compra ou fecharem um negócio. A marca Unicred teve 19.616 pesquisas à sua reputação (contagem por consumidor e não por acesso) no último semestre.

UNICRED 



Avaliação Consumidor.gov

Resolvida	31	80%
Não Avaliada	306	

Não Resolvida	81	20%
---------------	----	-----



Nota da Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Muito Satisfeito	27
Satisfeito	12
Insatisfeito	3
Muito Insatisfeito	12

Total	43
--------------	-----------

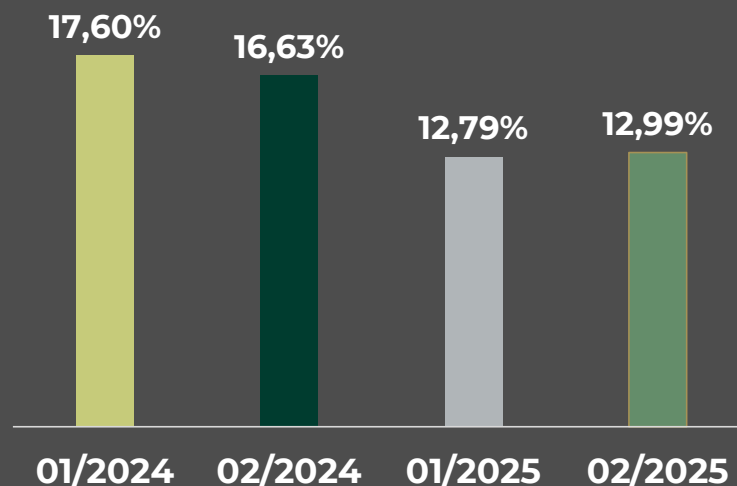
Pesquisas apontam que as taxas de respostas com usuários de produtos e serviços, variariam de 5% a 30% do público entrevistado. Neste semestre, tivemos somente 23 pesquisas respondidas, representando 3% de taxa de resposta.

UNICRED 

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.

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



Tendência: quanto menor, melhor



Percentual indicador Churn - Sistema Unicred

12,99%

A cada 100 cooperados atendidos na Ouvidoria, 87,01% permanecem associados ao Sistema Unicred.

UNICRED 

O VALOR
DE QUEM CUIDA



@unicred

| unicred.com.br