

SISTEMA UNICRED

Ouvidoria

1o. Semestre 2023

UNICRED 

Ouvidoria Unicred

Nossa metodologia de trabalho consiste em uma atuação consultiva e mediadora, entendendo os motivadores de cada manifestação, analisando evidências, propondo ações resolutivas viáveis para a Cooperativa e para o manifestante (cooperado ou não).

A Ouvidoria possui compromisso regulatório de compartilhar resultados, as boas práticas aplicadas, bem como sinalizar oportunidades de melhoria para processos, produtos, serviços ou jornadas de atendimento aos nossos cooperados. Trabalhamos para propor soluções com agilidade e assertividade, aumentando as chances de transformar um problema ou conflito em uma experiência positiva com a marca a Unicred.

Nossa equipe está capacitada para exceder as expectativas de todas as partes envolvidas, prezamos pela construção de relacionamentos positivos, fundamentados em qualidade técnica e humanização. Buscamos ser reconhecidos como agentes relevantes na resolução dos conflitos, no acolhimento ao manifestante, no interesse genuíno por compreender todas as perspectivas sobre a mesma situação e por promover a mediação através de uma solução factível que visa a satisfação dos envolvidos.



Pauline Oliveira
Ouvidora



Andreza Lima



Mauro Borba



Cristiano Alves

Palavra da Ouvidora

No 1º semestre de 2023 continuamos evoluindo a passos largos como Sistema, a Ouvidoria evidencia a qualidade e a consistência dessa caminhada através dos indicadores de performance da área, vamos apresentá-los nas próximas páginas. Seguimos na direção dos propósitos do nosso planejamento estratégico sistêmico, aumentando a base de cooperados, realizando muitas entregas de novos produtos, novas soluções, novas tecnologias e ainda assim, mantendo nosso indicador de procedência em nível de excelência.

O percentual de procedência é um indicador que garante que o Sistema Unicred segue fazendo entregas de valor para a vida financeira de seus cooperados. Quando analisamos o indicador de procedência e identificamos que 70% das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria são improcedentes, significa que a nossa organização está vivendo a verdade diária de colocar o cooperado no centro de todas as ações e decisões estratégicas, desde a ideação de nossos produtos e serviços até o pós-venda.

Percentual Procedência Manifestações



Seguimos atuantes no sistema, participando de diversos fóruns sobre produtos, serviços, jornadas de atendimento e oportunidades de melhorias para produtos, processos e serviços. Nossa participação é pautada na colaboração com as áreas de sustentação do sistema, com compliance, controles internos e riscos, prevenção a fraudes, suporte, operações e operações VISA e demais áreas de produtos, compartilhamos a perspectiva do cooperado, a nossa experiência a partir de situações reais, a fim de contribuir para o desenvolvimento de soluções cada vez mais aderentes às necessidades de nossos cooperados.

Atuamos em conjunto com a Central de Relacionamento no atendimento que sustenta o SAC Sistêmico, e nesse semestre identificamos através dos dados, a grande relevância dessa área para o sistema, evidenciado pelo aumento expressivo da volumetria de atendimentos oriundos do SAC em detrimento a volumetria dos atendimentos oriundos da ouvidoria própria e de canais críticos reclamationários externos, Banco Central, Consumidor.GOV, Proconsumidor.

Mantemos o nosso compromisso de atender com resolutividade em última instância as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os cooperados e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agregando valor às suas vidas financeiras e fortalecendo o vínculo com a Unicred.

Nas próximas páginas compartilhamos os indicadores do 1º Semestre de 2023. Ótima leitura!

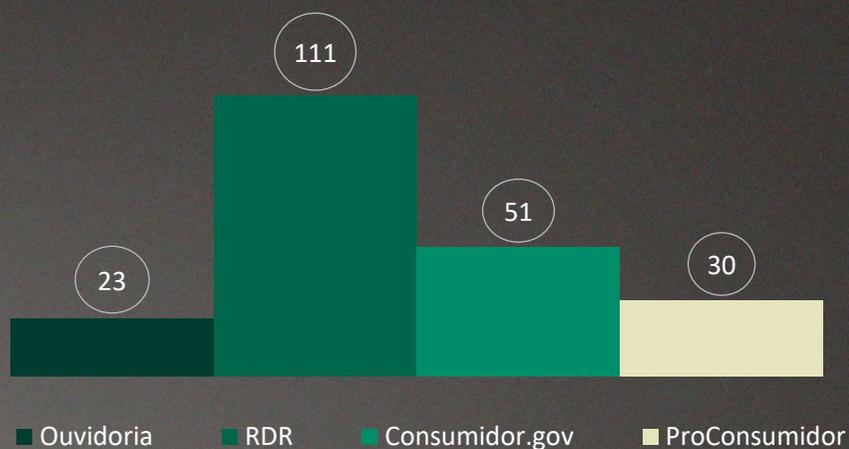
Pauline Beckel Oliveira
Ouvidora



Indicadores do Semestre

Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 215



Ouvidoria Própria: tivemos redução de 78 manifestações quando comparadas ao semestre anterior, nossa análise revela que tal redução foi impactada por: a) redução de registros por telefone (neste semestre de todos os atendimentos realizados, somente 10 manifestações cadastradas); b) o direcionamento dos atendimentos primários que eram feitos na Ouvidoria e agora são feitos pelo SAC; c) SAC híbrido (CR + Ouvidoria) atendimentos resolutivos nesse canal, evitam o registro de manifestações de Ouvidoria.

RDR (Banco Central): tivemos um acréscimo de 57 manifestações neste canal, quando comparado ao semestre anterior. Analisamos: a) 27 registros de não cooperados; b) 16 manifestações assunto renegociação (incentivado por campanhas de órgãos de proteção ao crédito, Procons, Febraban); c) 16 manifestações de investigação de Suspeitas de Fraudes (Engenharia Social).

Consumidor.gov/ProConsumidor: os números se equivaleram ao último semestre, com destaque ao cadastro de assuntos como Operações de Crédito (39 registros), são situações de Renegociação, ressarcimento de encargos/tarifas, refletindo o momento econômico de aumento do índice de inadimplência e feiras de renegociação promovidas por entidades como Serasa, Febraban e Procons.

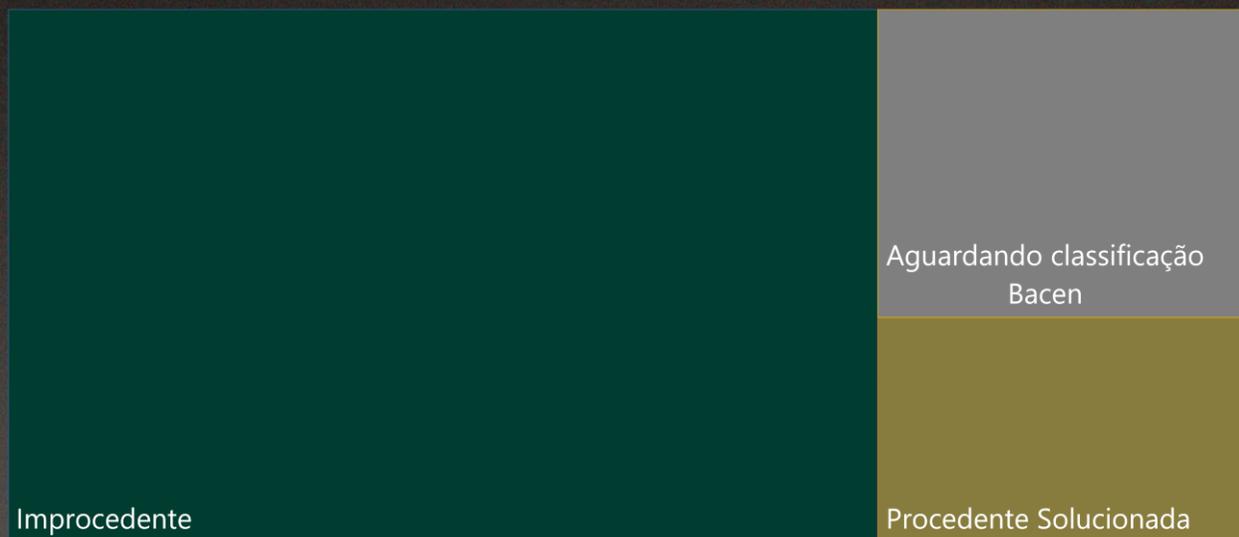
Temas mais recorrentes

5 assuntos representam o maior volume de registros



Operações de crédito	72
1º Renegociação	37
2º Encargos/Tarifas	9
3º Superendividamento	7
Cartão Visa	36
1º Contestação por desacordo comercial	9
2º Contestação por não reconhecimento	8
3º Fatura	4
Associação / Capital Social / Sobras	20
1º Pedido de desligamento	14
2º Restituição do capital social	11
3º Associação	5
Conta Corrente	17
1º Tarifas / Pacotes de serviços	6
2º Extratos	4
3º Débito em conta	2
Atendimento/Relacionamento	13
1º Agência	12
2º Central de relacionamento	1

Procedência



1. Improcedentes

151
70,23%

2. Procedente Solucionada

27
12,56%

3. Aguardando Classificação Bacen

37
17,21%

4. Procedente Não Solucionada

0
0,00%

Improcedentes: representam quase 70% das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Unicred, são as manifestações recebidas que ao serem analisadas concluiu-se que não procede o pleito do manifestante, ou seja, não houve fundamento para atendimento do pleito.

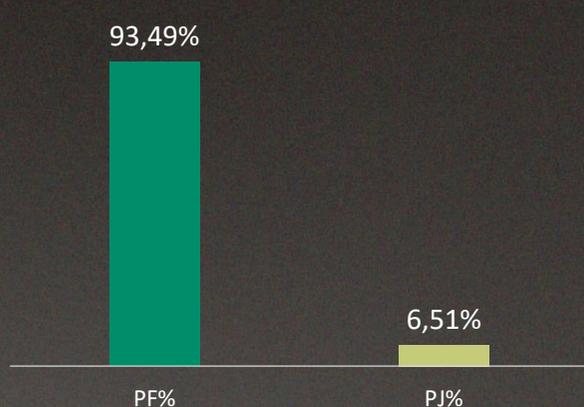
Procedente solucionada: representam 12% das manifestações, ao serem recebidas, analisadas e tratadas, concluiu-se que o pleito era procedente, havendo fundamento para alguma correção em processo, ressarcimento financeiro, revogação de decisão ou comunicação.

Aguardando classificação Bacen: manifestações tratadas e respondidas ao Banco Central, aguardando julgamento do órgão regulador quanto a procedência do pleito do manifestante. Representam 17% dos registros do semestre. Para garantir prazos, tratativas e pedidos de reanálise ao regulador, junto com o time de processos automatizamos por RPA a captura das informações quanto aos julgamentos.

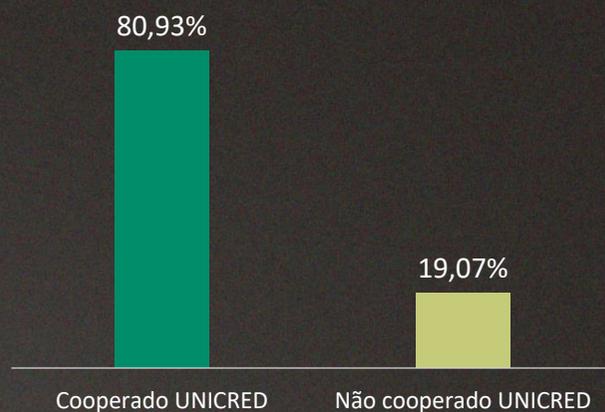
Procedente não solucionada: ao serem recebidas, analisadas e tratadas, concluiu-se que o pleito era procedente, mesmo havendo fundamento para alguma correção em processo, ressarcimento financeiro, revogação de decisão ou comunicação, não tivemos condições de o fazer. Não tivemos nenhuma manifestação classificada procedente não solucionada.

Indicadores Qualitativos

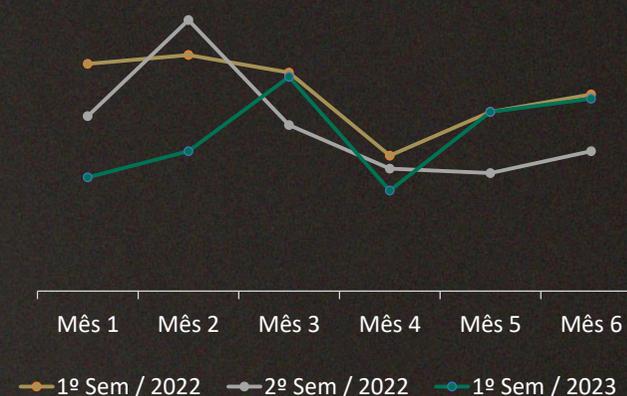
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Tempo de Resolução de Chamados

4,75 Dias Úteis

Prazo Regulado : até 10 dias úteis
100% das manifestações atendidas no prazo regulado.

Elogios

51 Elogios



escolha
diferente

Instagram Facebook LinkedIn Twitter YouTube @unicred

unicred.com.br

UNICRED 