

Sistema Unicred

Ouvidoria

1º Semestre 2024

UNICRED 

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.

A qualidade no relacionamento com as áreas da Confederação refletiu em tratativas mais eficientes e assertivas, totalizando 223 interações no 1º semestre. O aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação interna teve como resultado a otimização do tempo de análise das cooperativas, colaborando com a celeridade e assertividade das soluções ofertadas aos manifestantes.

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.



Pauline Oliveira



Andreza Lima



Mauro Borba

Palavra da Ouvidora

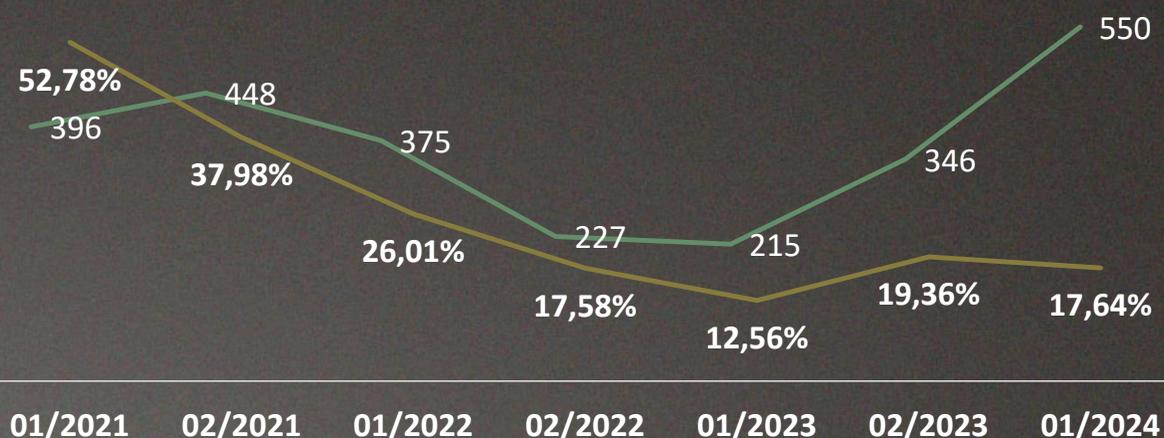
Nas próximas páginas apresentamos os indicadores de Ouvidoria do 1º Semestre de 2024, os resultados são positivos e bastante estáveis em relação ao crescimento da base de cooperados. Sigo destacando o indicador de procedência, por refletir a qualidade dos nossos processos, produtos e serviços.

Desde 2020 trabalhamos nossos processos alinhados a Cultura Lean. Inicialmente, alguns processos foram reformulados com objetivo de otimizar tempo e direcionar nossas ações para entregas que agregassem muito mais valor a nossos clientes externos e internos, cooperados, cooperativas e centrais Unicred. Como resultado, registramos um saving acumulado de 2.904 horas de trabalho e uma economia de R\$ 163 mil para o Sistema Unicred.

Nosso objetivo é oferecer ao Sistema Unicred qualidade para todas as tratativas, conciliações e reputação positiva para a marca. A busca constante pela qualidade refletiu positivamente no indicador de procedência, que se manteve estável mesmo diante do aumento da base de cooperados.

Ratifico o nosso compromisso em agregar valor estratégico ao canal, tratando cada atendimento de forma humanizada, ágil, resolutiva, mediando conflitos e propondo soluções satisfatórias para as partes envolvidas.

Percentual Procedência Manifestações x Quantidade

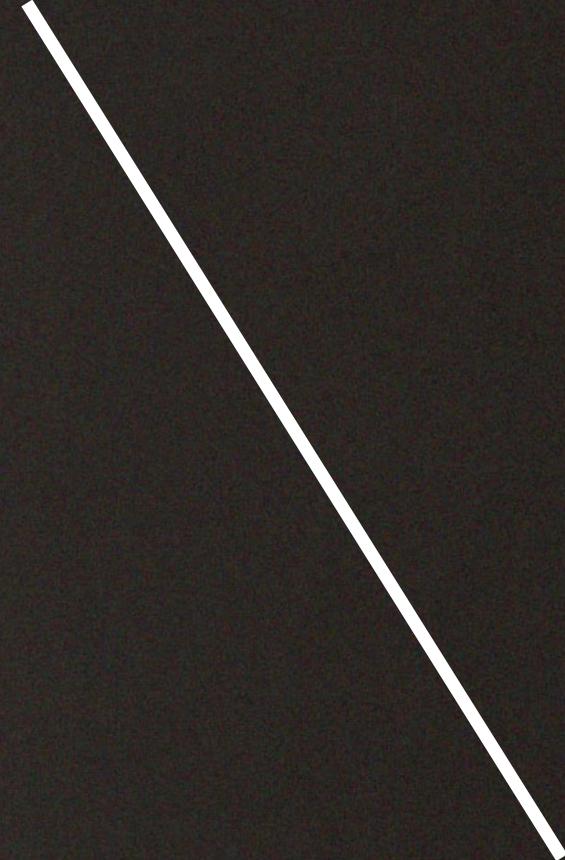


Ótima leitura!

Pauline Beckel Oliveira
Ouvidora

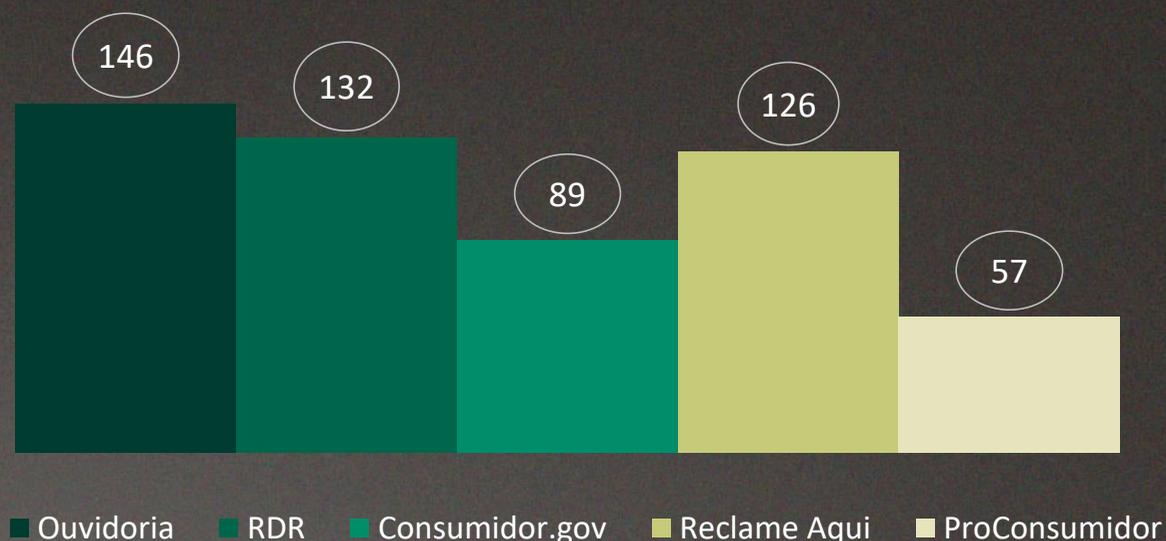


Indicadores de Volumetria



Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 550



Registos Duplicados: do total de 550 registros, 80 manifestações foram feitas por um mesmo CPF/CNPJ em mais de um canal externo.

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.

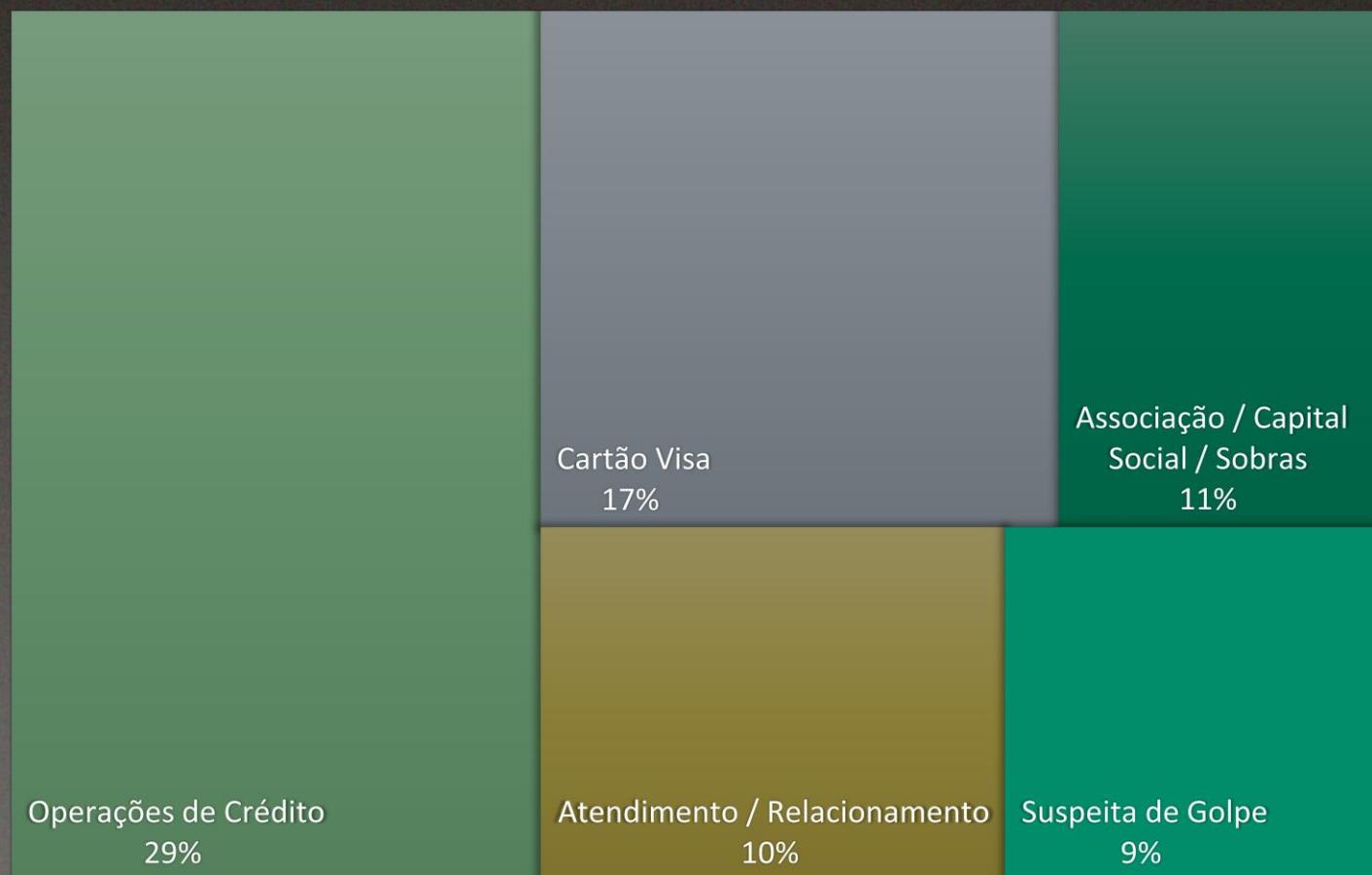
Reclame Aqui: O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro. É um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, não é apenas um site de reclamações, mas sim um site de pesquisa de reputação das empresas, como elas se relacionam com os consumidores e com o mercado.

Tempo Resolução dos Chamados

5,06 Dias Úteis

Temas mais recorrentes

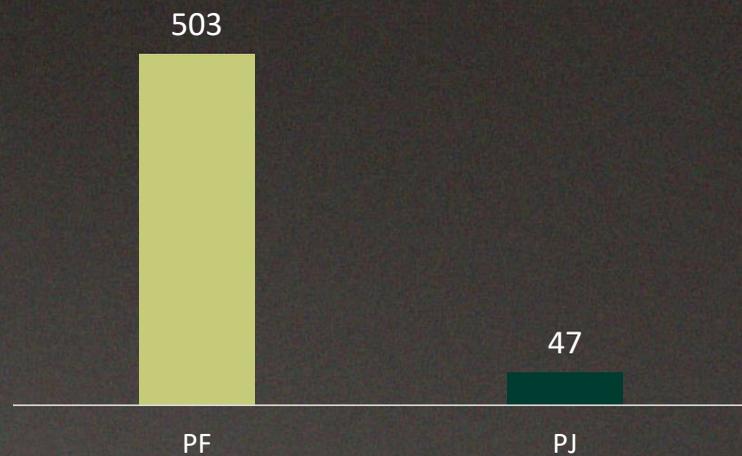
Os 5 assuntos abaixo representam 76% do volume de manifestações



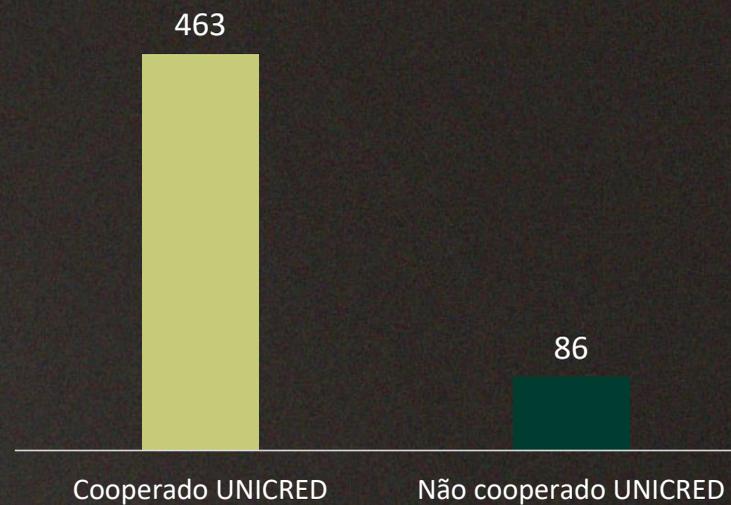
Operações de Crédito		160
1º	Renegociação	49
2º	Documentos, Contratos e Valores	19
3º	Registrato Bacen - SCR	16
Cartão Visa		93
1º	Contestação Por Desacordo Comercial	21
2º	Contestação Por Não Reconhecimento	19
3º	Anuidade	15
Associação / Capital Social / Sobras		59
1º	Restituição do Capital Social	34
2º	Pedido de Desligamento	18
3º	Associação	4
Atendimento / Relacionamento		57
1º	Agência	42
2º	Central de Cartões Visa	7
3º	Central de Relacionamento	2
Suspeita de Golpe		47
1º	Central de Atendimento Falsa	13
2º	Phishing	11
3º	Wallet	7

Volumetria

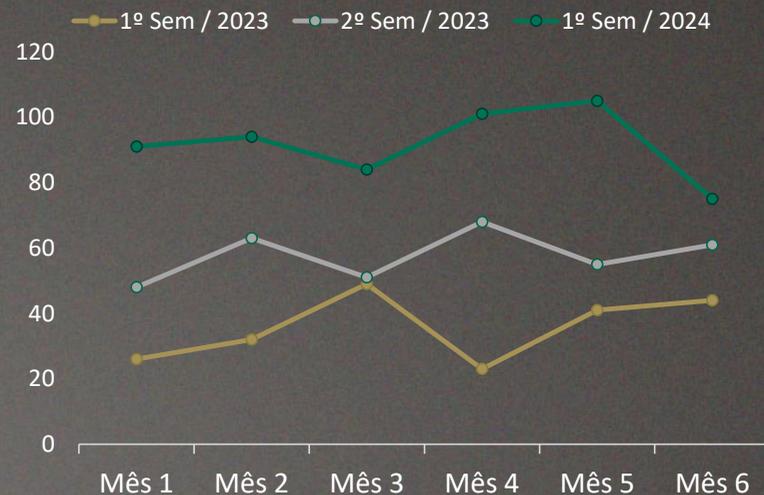
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Elogios

65 Elogios

Análise de Procedência

	Quantidade Manifestações	Percentual	
Improcedentes	424	77,09%	Improcedentes: não estabelece deficiência no atendimento ao manifestante, produto ou serviço.
Procedente Solucionada	97	17,64%	Procedente solucionada: foi apresentado medida corretiva ou de esclarecimento ao manifestante.
Aguardando Classificação Bacen	29	5,27%	Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto à procedência do pleito do manifestante.
Procedente Não Solucionada	0	0,00%	Procedente não solucionada: manifestações que, em seu encerramento, ainda não havia sido apresentada medida corretiva para atendimento/solução.

escolha diferente



    @unicred

unicred.com.br

UNICRED 