



SISTEMA UNICRED

OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2024

Sua saúde
financeira
pede.

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.

O aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação interna com outras áreas da Confederação antes do envio das demandas, 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

Pauline Beckel Oliveira

Neste último semestre tivemos resultados muito positivos para os indicadores de Ouvidoria. Destaco sempre a relevância do indicador de procedência, que reduziu muito desde o primeiro semestre de 2021 e em relação ao último semestre, decréscimo de quase 4 pontos percentuais, resultado do esforço de todo o Sistema Unicred em entregar os melhores produtos e serviços aos seus cooperados.

Percentual Procedência Manifestações x Quantidade

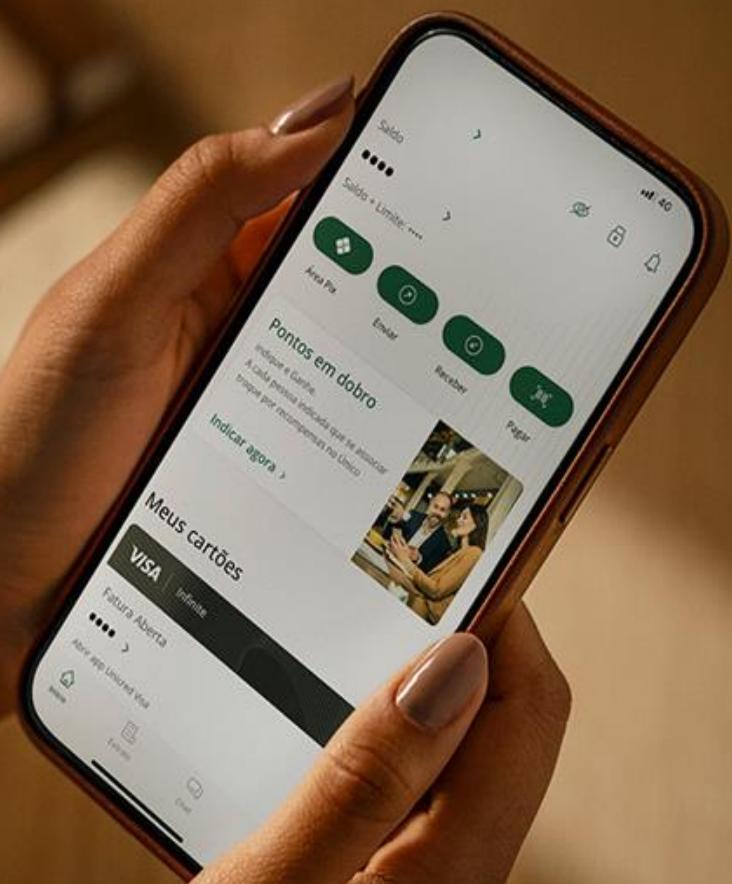


Este resultado se torna ainda mais importante quando analisamos o acréscimo na volumetria de manifestações recebidas e o aumento da base de cooperados, mais de 30 mil novos cooperados em 2024.

O olhar consistente e persistente na melhoria contínua das soluções propostas pela ouvidoria, a construção de relações colaborativas através de um posicionamento consultivo na conciliação de conflitos, esteve e estará à serviço das cooperativas e dos cooperados refletindo positivamente em indicadores qualitativos como a diminuição de tempo de resposta, encerramos o semestre com a média de 5 dias.

Nas próximas páginas, demonstraremos em dados o resultado do nosso comprometimento com a melhor experiência de atendimento aos cooperados que acessam o canal da Ouvidoria.

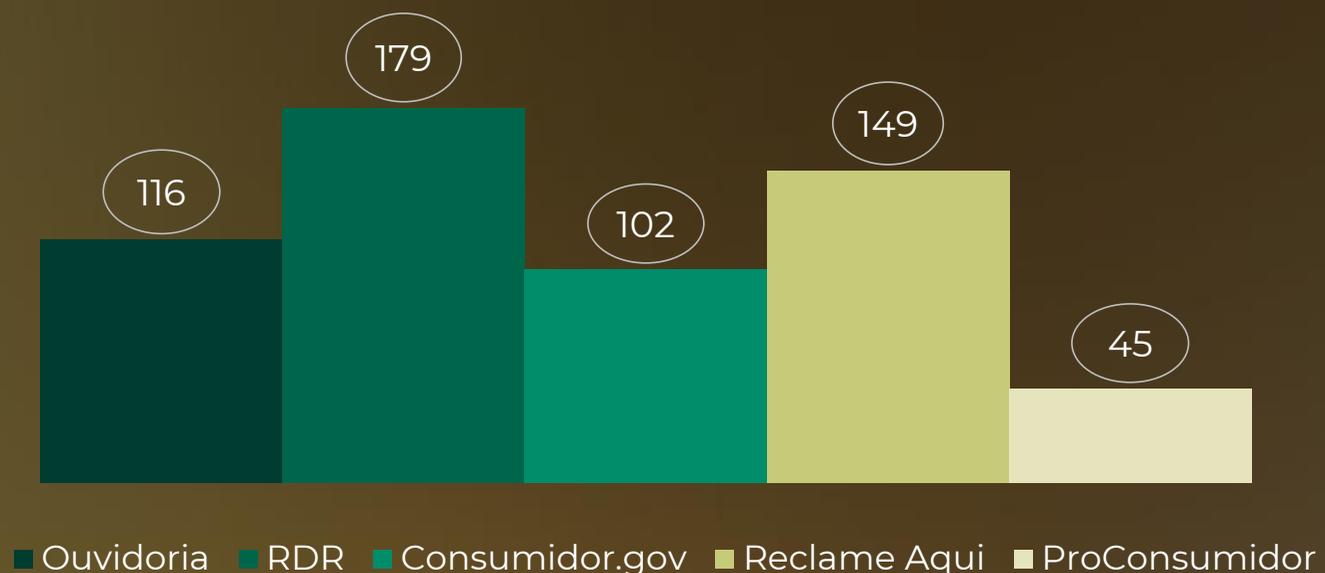
Boa leitura!



Indicadores de Volumetria

Manifestações por Canais

Total de Manifestações: 591



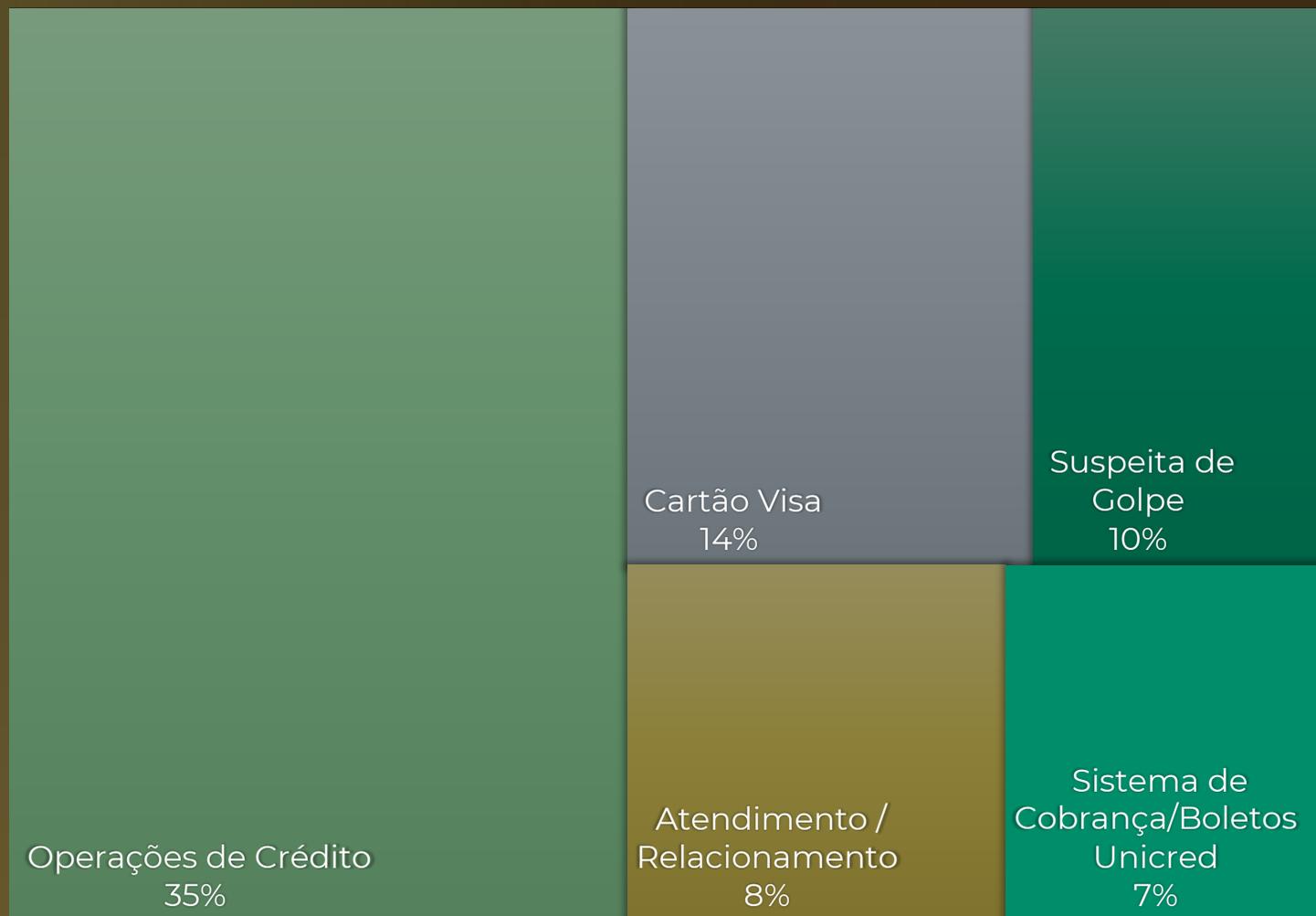
Ouvidoria Própria: a Ouvidoria Própria (telefone e site) é um canal disponível para registro de reclamações, dúvidas, críticas, elogios, sugestões, disponíveis nas páginas da Unicred.

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.

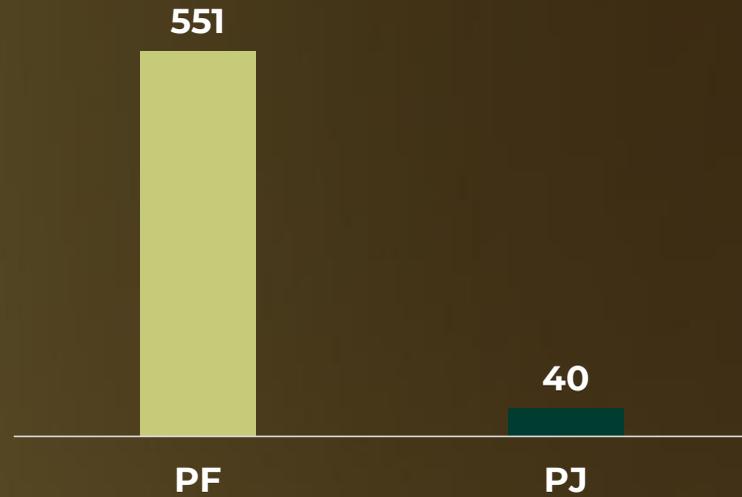
Temas mais recorrentes



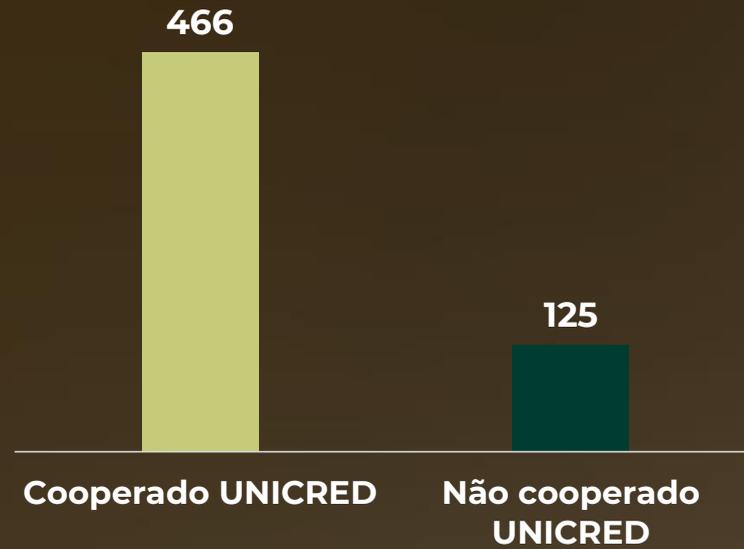
Operações de Crédito		206
1º	Renegociação / Superendividamento	81
2º	Documentos, Contratos e Valores	35
3º	Registrato / Bacen - SCR	30
Cartão Visa		82
1º	Contestação Por Desacordo Comercial	15
2º	Contestação Por não reconhecimento	12
3º	Fatura	12
Suspeita de Golpe		60
1º	Anúncios Falsos	17
2º	Empréstimo Falso	12
3º	Phishing	11
Atendimento / Relacionamento		49
1º	Agência	41
2º	Central de Relacionamento	3
3º	Assessoria de Cobrança	2
Sistema de Cobrança/Boletos Unicred		42
1º	Não Reconhecimento de Cobrança/Boleto	34
2º	Boleto/Título Enviado para Protesto	5
3º	2ª via Boleto / Atualização de Boleto	2

Volumetria

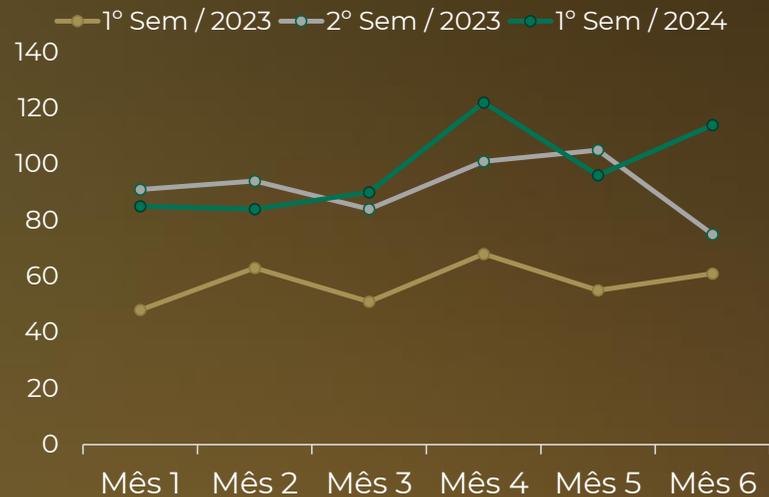
Pessoa Física x Jurídica



Público Manifestante



Volume de Manifestações



Elogios

86 Elogios

Indicadores Qualitativos



Análise de Procedência

	Quantidade Manifestações	Percentual	
Improcedentes	381	64,47%	Improcedentes: não estabelece deficiência no atendimento ao manifestante, produto ou serviço.
Procedente Solucionada	75	12,69%	Procedente solucionada: foi apresentado medida corretiva ou de esclarecimento ao manifestante.
Aguardando Classificação Bacen*	129	21,83%	Aguardando classificação Bacen: aguardando julgamento do órgão regulador quanto à procedência do pleito do manifestante.
Procedente Não Solucionada*	6	1,02%	Procedente não solucionada: manifestações que, em seu encerramento, ainda não havia sido apresentada medida corretiva para atendimento/solução.

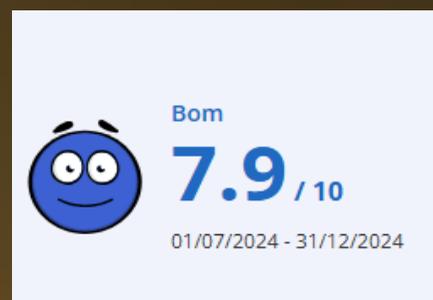
Reclame Aqui Reputação



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 23.485 pesquisas à sua reputação (contagem por consumidor e não por acesso) no último semestre.

O número de pesquisas de nossa marca aumentou 57% em comparação ao último semestre, reforçando a importância do canal para nossa marca.

UNICRED



UNICRED existe?



Empresa verificada

Essa empresa é verificada e possui o selo de confiança do Reclame AQUI.

UNICRED - Empresa verificada no Reclame Aqui

Em novembro de 2024, o Reclame Aqui reconheceu a Unicred como empresa verificada. Este selo é um indicador de **confiabilidade**, que verifica a **credibilidade e a presença no mercado**. Em pesquisa realizada pelo RA, 81,9% dos consumidores afirmam que o selo de verificação faz a diferença na hora de sua tomada de decisão de compra.

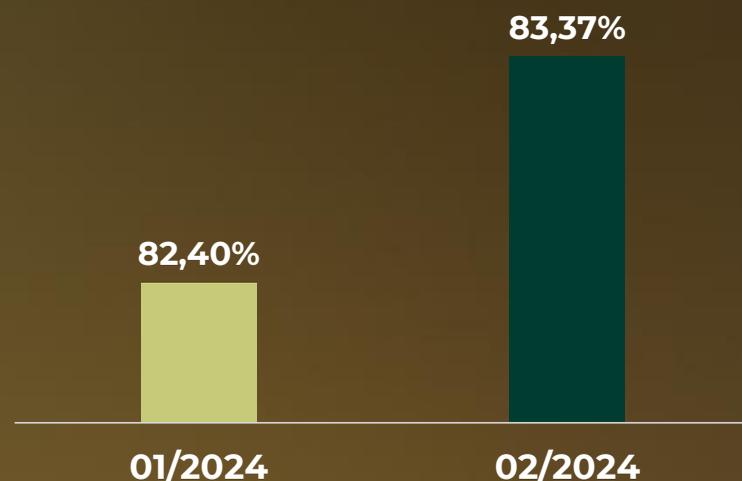
<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/unicred/>

UNICRED

Indicadores Qualitativos

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

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



Percentual indicador Churn

83,37%

A cada 100 cooperados atendidos na Ouvidoria, 83,37% permanecem associados à Unicred após os atendimentos.

Tempo Resolução dos Chamados

4,22 Dias Úteis

No semestre anterior esse indicador estava em 5,06 dias úteis. Mesmo com o aumento do número de cooperados na base e aumento de volumetria dos chamados, o indicador teve considerável melhora devido à aperfeiçoamento nos fluxos internos. cooperativas.

100% das manifestações atendidas no prazo regulado.

Sua saúde financeira pede.

UNICRED 



@unicredbrasil

unicred.com.br

UNICRED 



VISA
Infinite