

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

UNIPRIME CENTRAL NACIONAL

1º SEMESTRE 2024

ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNIPRIME CENTRAL NACIONAL

A **Uniprime Central Nacional** possui sistema próprio de Ouvidoria, o qual é compartilhado com as cooperativas singulares filiadas, conveniadas e/ou tomadoras do serviço, cujo atendimento é realizado de forma centralizada pelo Ouvidor.

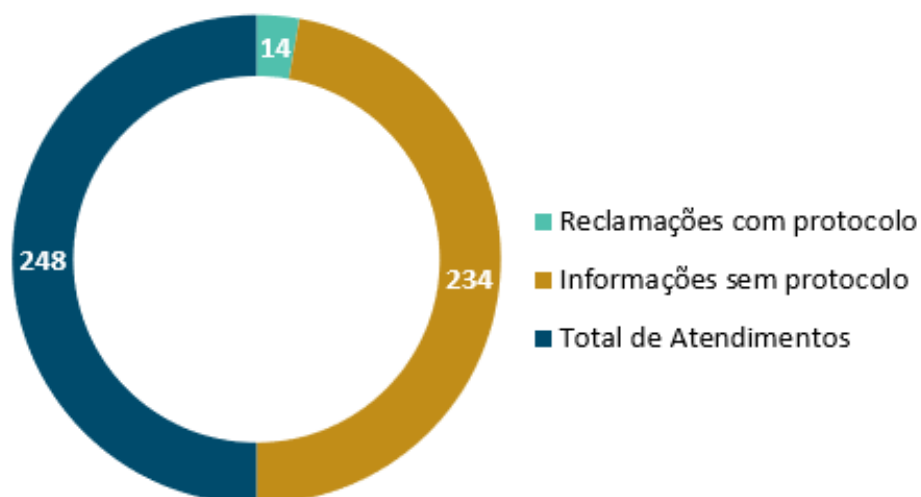
O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além de extratos, contratos, comprovantes e documentos. O serviço de **e-mail** encontra-se disponível no site da Uniprime (<http://www.uniprime.com.br/ouvidoria>).

Todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria recebem respostas definitivas em até 10 dias úteis, atendendo às exigências constantes da Resolução 4.860/2020 do CMN.

O presente relatório tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria, fornecendo, dessa forma, alguns dados **quantitativos** e **qualitativos** acerca das manifestações registradas no período compreendido entre **01/01/2024** e **30/06/2024**.

DADOS ESTATÍSTICOS

No **1º semestre de 2024** foram registrados um total de **248** (duzentos e quarenta e oito) atendimentos na Ouvidoria da Uniprime Central Nacional. Desse total, **14** (5,64%) foram referentes a reclamações que receberam número de protocolo e os outros **234** (94,36%) foram pedidos de informações.

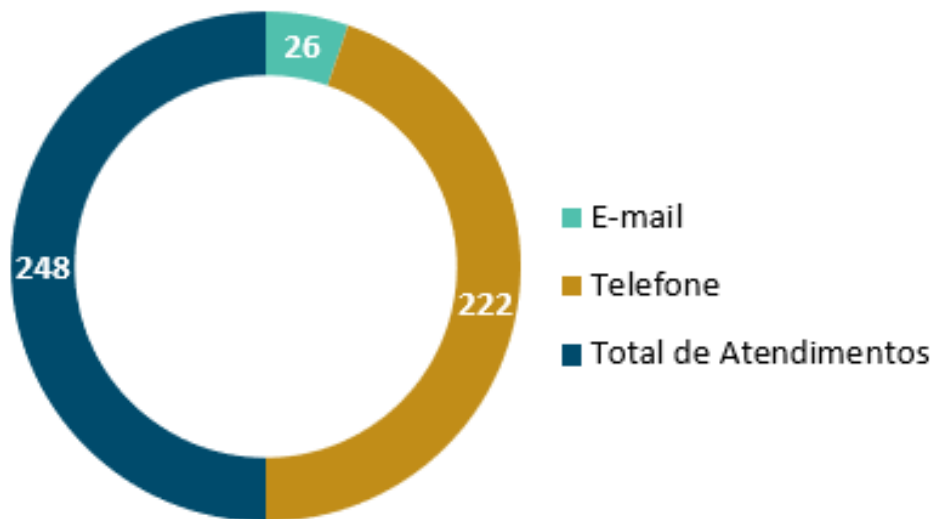


Estatisticamente, o número de atendimentos deste semestre é superior ao total ocorrido no mesmo período em 2023, quando foram registrados **203** (duzentos e três) atendimentos onde apenas **11** (onze) foram classificados como demanda. Estima-se que o aumento de cooperativas aderentes ao serviço de Ouvidoria tenha ocasionado o crescimento do número de atendimentos.

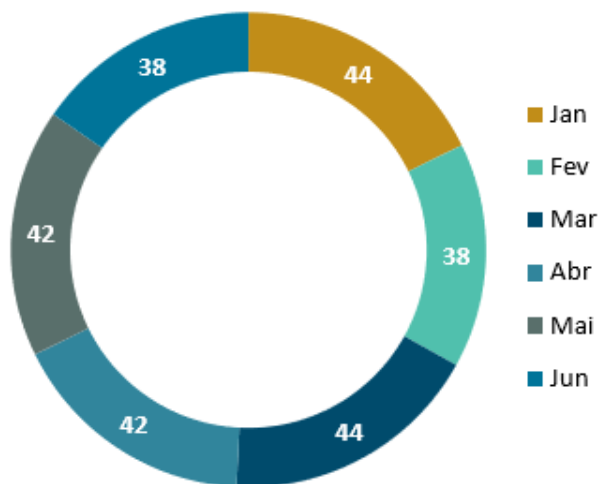


ATENDIMENTOS POR MEIO DE CONTATO

As formas de contato com a Ouvidoria são e-mail e telefone. Os contatos do **primeiro semestre de 2024** foram realizados **89,52%** por telefone (222 ligações) e **10,48%** por e-mail (26 e-mails).

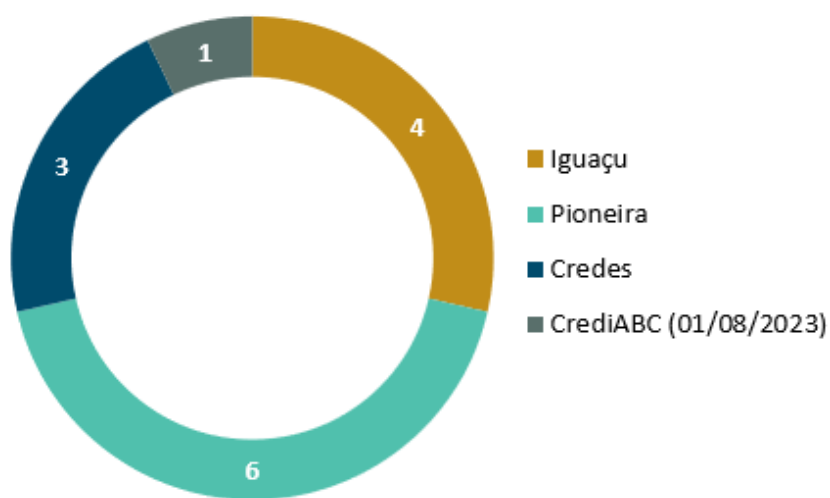


ATENDIMENTOS POR MÊS



DEMANDAS POR COOPERATIVA

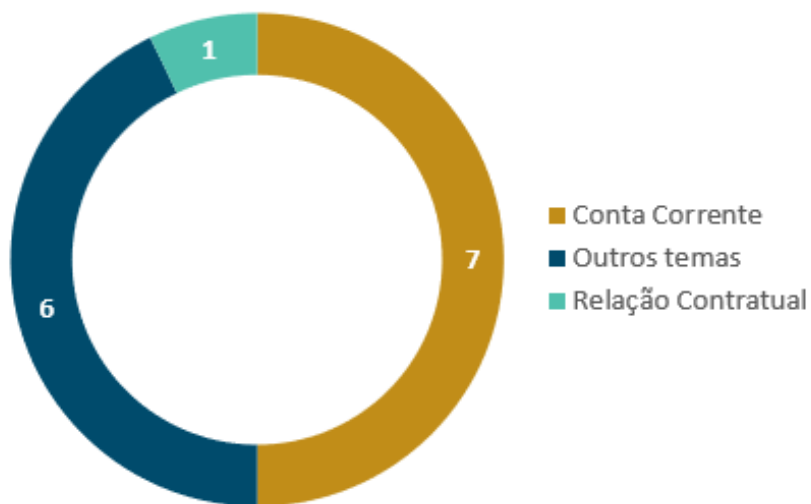
Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Cooperativas: Uniprime do Iguaçu, Uniprime Pioneira, Credes e CrediABC.



- As Cooperativas Credicana, Uniprime Ouro, Uniprime Sul, Creditag, Coopesf, Greencred e Crediscoop não receberam registros de Ouvidoria no semestre em referência.

DEMANDAS POR TEMA

Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em **14** demandas, as quais foram referentes à Conta Corrente, Outros Temas e Relação Contratual.



Em todos os casos a Ouvidoria buscou identificar os motivos das insatisfações dos cooperados e agir prontamente em busca da melhor solução possível.

