

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2020



## INTRODUÇÃO

---

O presente relatório, tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria compreendido entre 01/07/2020 a 31/12/2020, de acordo com o art. 13 da Resolução CMN nº. 4860/20.



## A OUVIDORIA

---

A Uniprime Central possui sistema próprio de Ouvidoria que é compartilhado com as cooperativas singulares filiadas, cujo atendimento é realizado de forma centralizada pelo Ouvidor.

A Ouvidoria é um canal de relacionamento de última instância entre a Cooperativa e usuários de seus produtos e serviços. Este canal visa assegurar que os usuários serão ouvidos e terão resposta às suas manifestações, quando estas não forem resolvidas pelos canais primários de atendimento.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento telefônico se dá pelo número **0800 400 9066** e o serviço de e-mail encontra-se disponível através do site da Uniprime

<http://www.uniprime.com.br/ouvidoria>

## CERTIFICAÇÃO DOS OUVIDORES

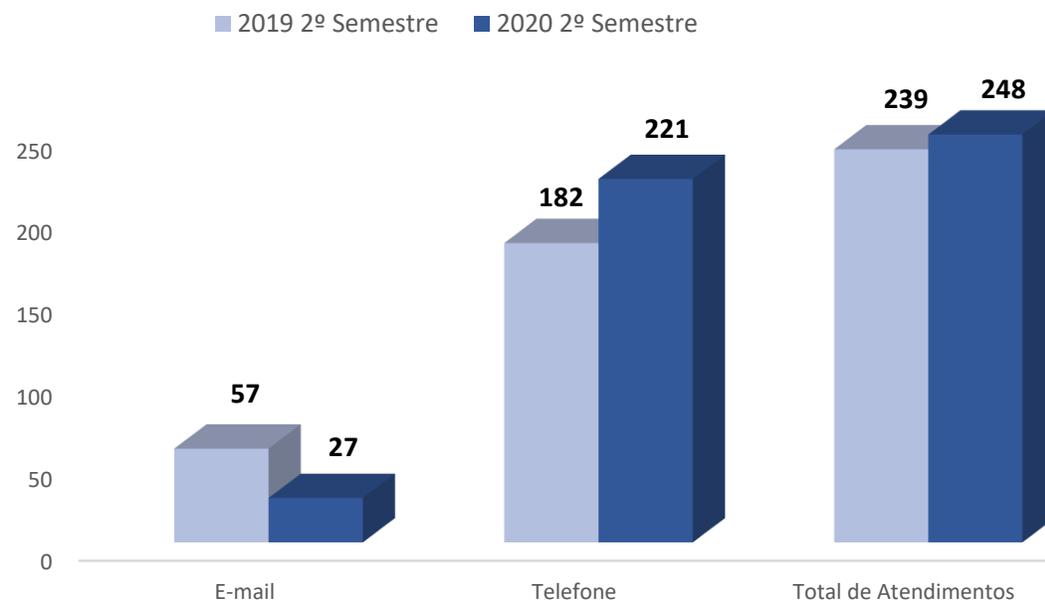
---

A Ouvidoria conta atualmente com dois profissionais certificados, número suficiente para a quantidade de atendimentos registrados. Um exerce a função de titular da Ouvidoria e o outro atua quando necessário, especialmente no período de férias e ausência para treinamento.

Registramos um total de **248** atendimentos no 2º semestre de 2020.

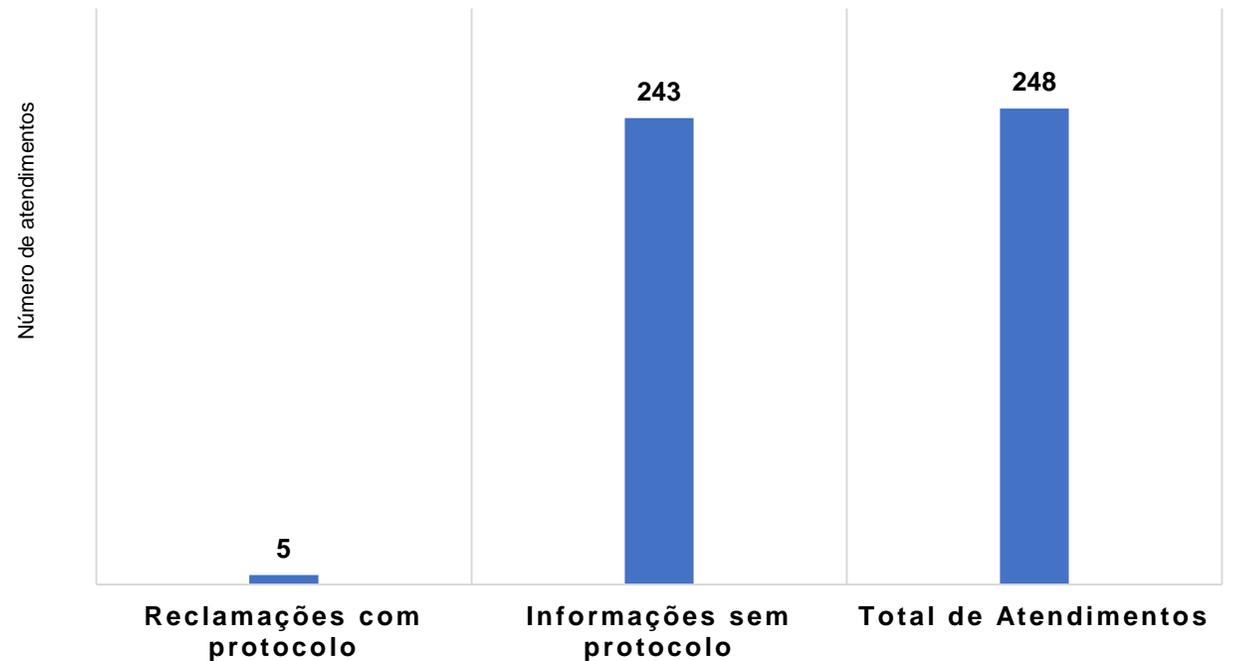
Estatisticamente, o número de atendimentos deste semestre é 3,62% superior ao total de atendimentos ocorridos no mesmo período em 2019.

### Volume de Atendimento por Meio de Contato



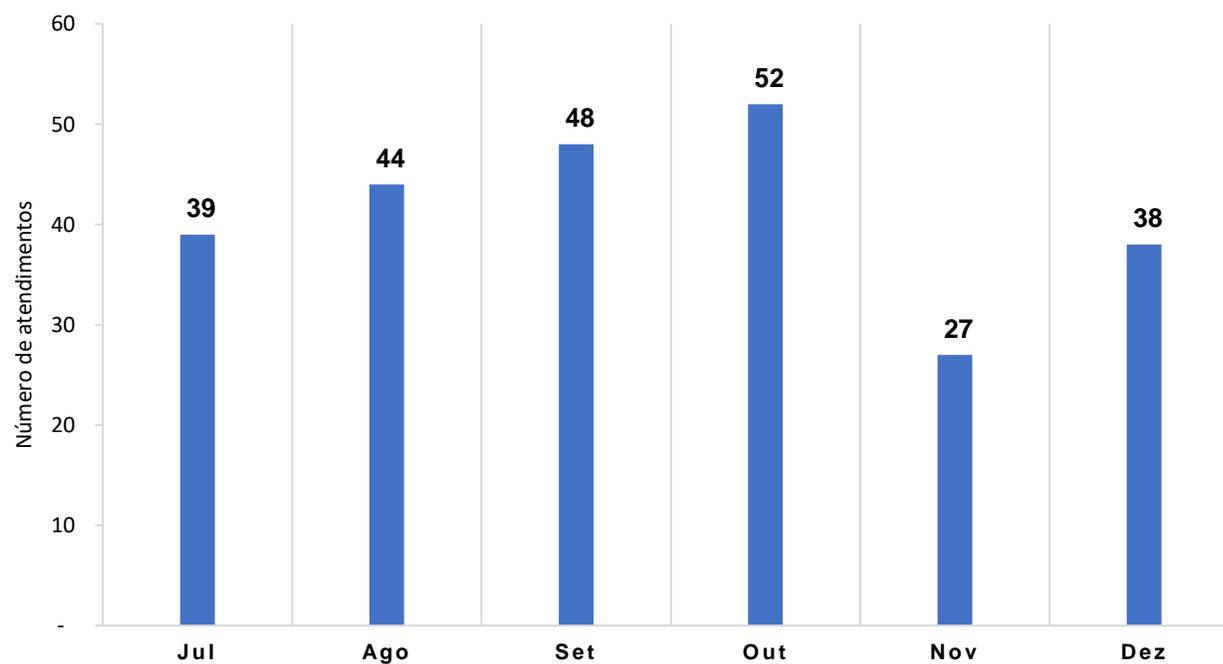
Desse total, **5 (cinco)** foram referentes a reclamações que receberam número de protocolo e os outros **243 (duzentos e quarenta e três)** atendimentos foram pedidos de informações que não geraram número de protocolo, haja vista serem assuntos que deveriam ser tratados na primeira instância de atendimento, como dúvida sobre PIX, cartão de crédito, app, internet banking, recálculo de boletos, etc.

Atendimentos por Natureza - 2º semestre/2020



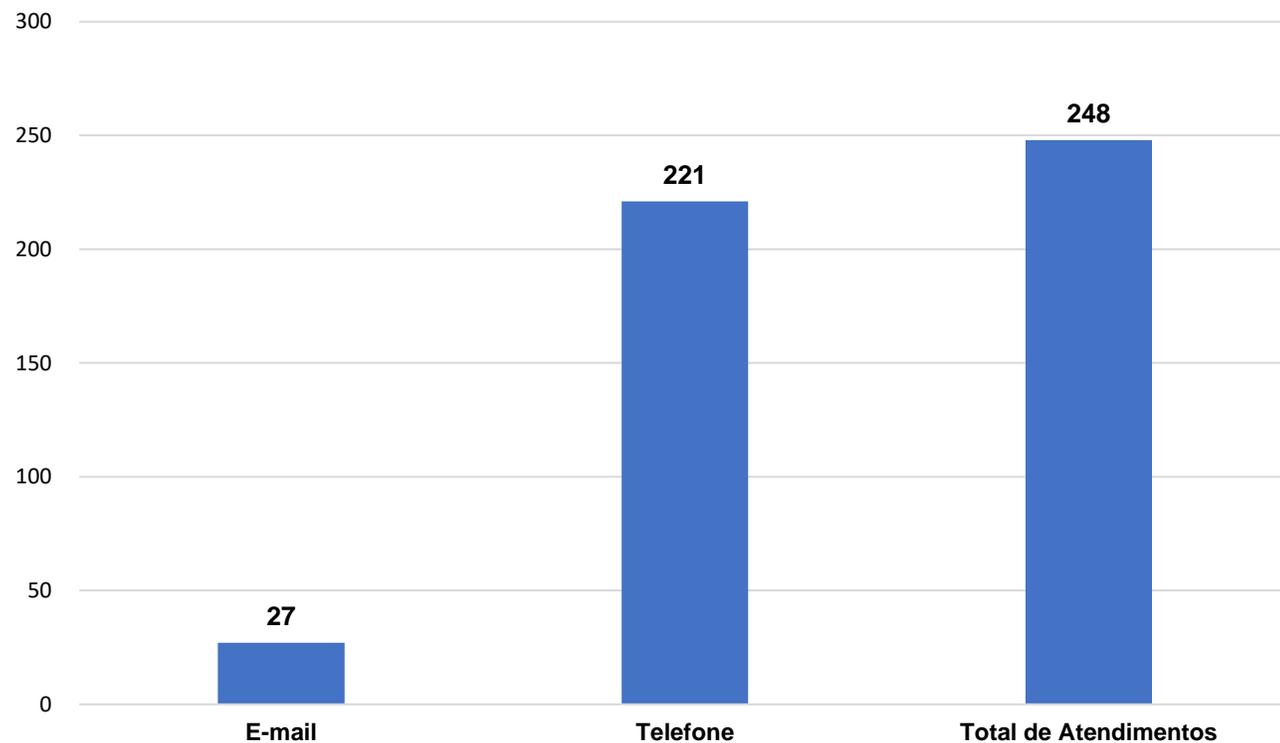
## Total de Atendimentos por Mês

**Total de Atendimentos - 2º Semestre/2020**



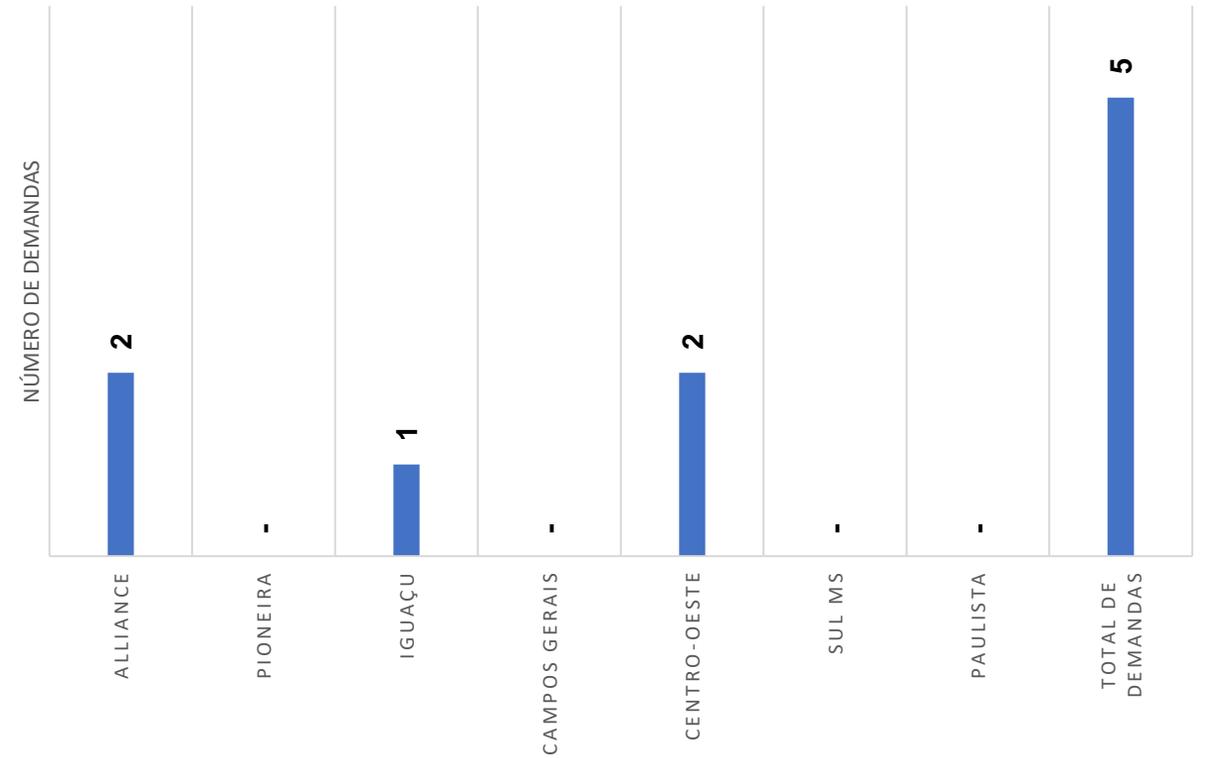
Os Total de Atendimentos foi de 248, sendo 27 por e-mail e 221 por telefone, o que corresponde a 10,89% e 89,11%, respectivamente.

**Meio de Contato - 2º semestre/2020**



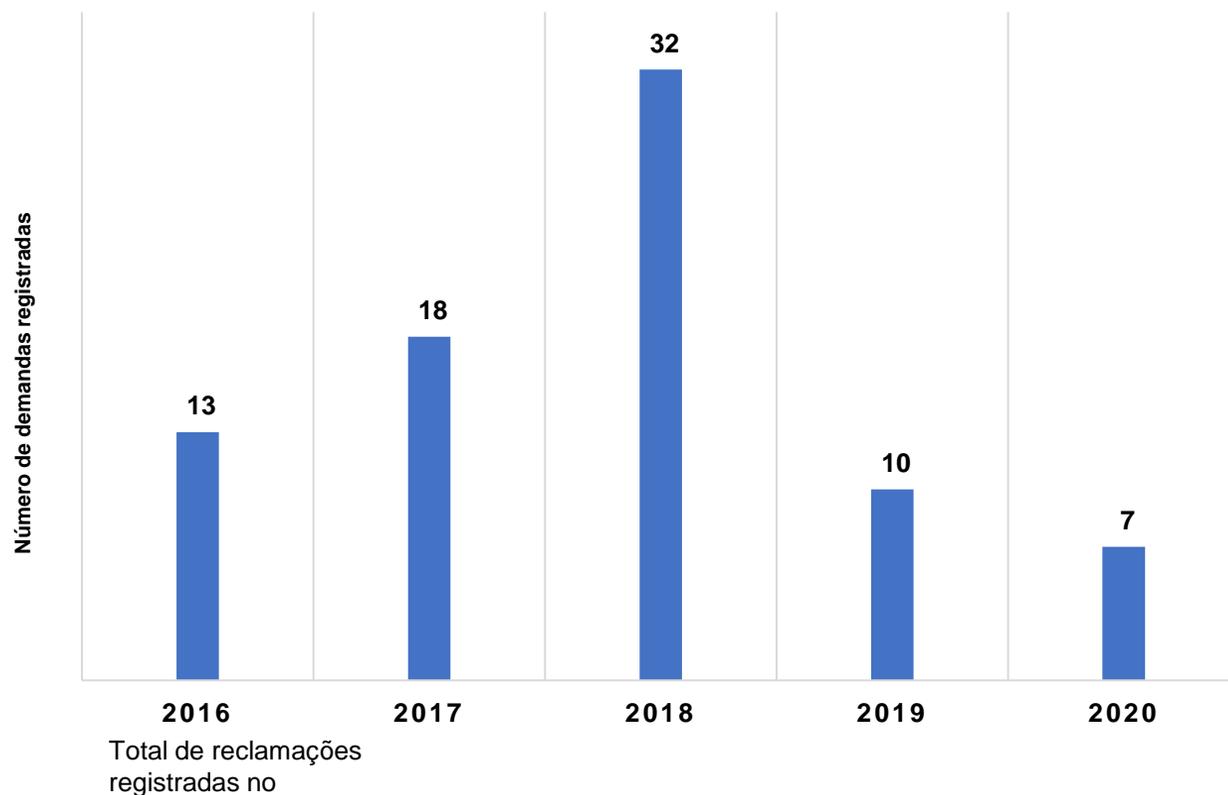
Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Singulares Uniprime Alliance, Uniprime Iguaçu e Uniprime Centro-Oeste

### DEMANDAS POR SINGULAR 2º SEMESTRE/2020



Em comparação aos segundos semestres dos últimos 5 anos, o segundo semestre de 2020 foi o que registrou menor incidência, totalizando sete demandas.

**Reclamações Registradas - Jan/2016 a Dez/2020**



Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em 05 demandas, as quais foram referentes a Atendimento, Operações de Crédito e Outros Temas.

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

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

**Demandas por Tema - 2º Semestre/2020**

