

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

UNIPRIME CENTRAL NACIONAL  
2º SEMESTRE 2023

## ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNIPRIME CENTRAL NACIONAL

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

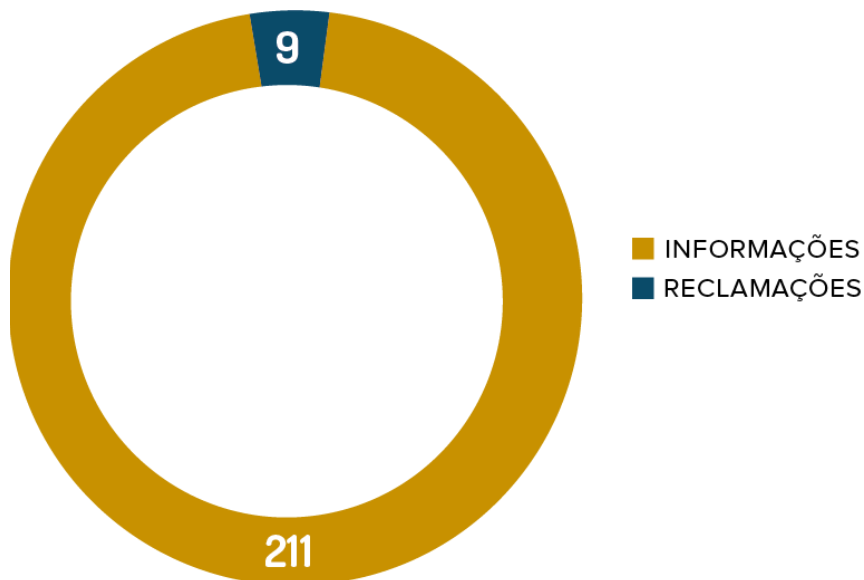
O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por e-mail ou telefone. O atendimento telefônico ocorre pelo número **0800 400 9066**, das 8h às 12h e 13h30min às 17h30min, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Este número telefônico é encontrado nos diversos materiais de divulgação institucional do Sistema Uniprime, além de extratos, contratos e outros 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.

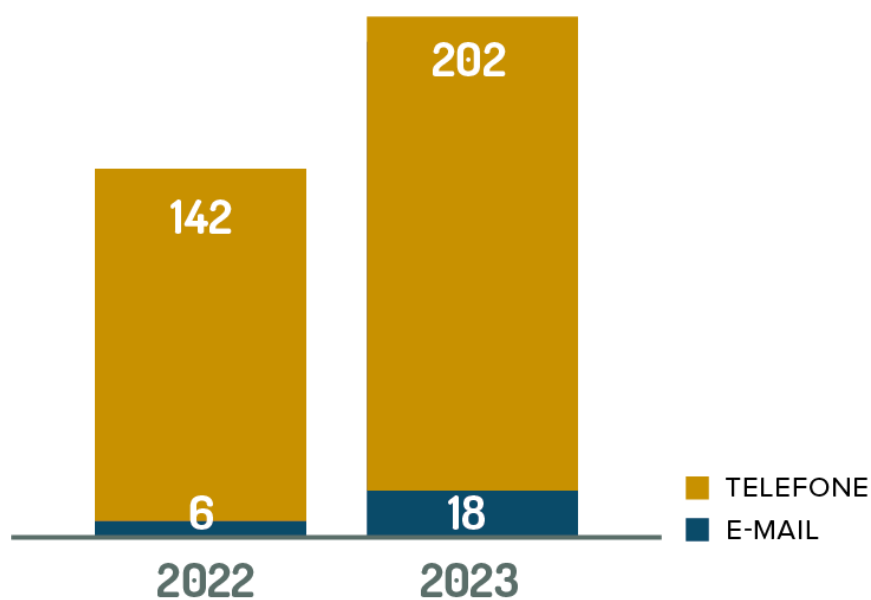
O presente relatório tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria, fornecendo alguns dados quantitativos e qualitativos acerca das manifestações registradas no período entre 01/07/2023 a 31/12/2023.

## DADOS ESTATÍSTICOS

No 2º semestre de 2023 foram registrados um total de 220 (duzentos e vinte) atendimentos na Ouvidoria da Uniprime Central Nacional. Desse total, 9 (4,09%) foram referentes a reclamações que receberam número de protocolo e os outros 211 (95,91%) foram pedidos de informações.

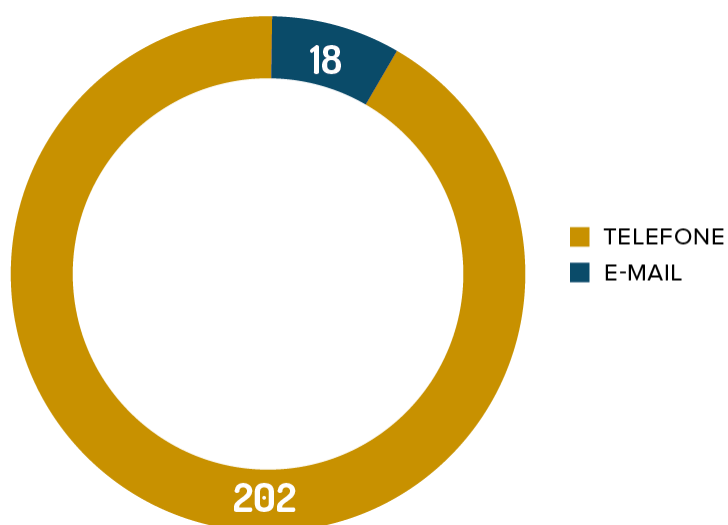


Estatisticamente o número de atendimentos deste semestre é superior ao total de atendimentos ocorridos no mesmo período em 2022, quando foram registrados 148 (cento e quarenta e oito) atendimentos divididos em 6 (seis) contatos por e-mail e 142 (cento e quarenta e dois) contatos por telefone. Estima-se que o aumento na quantidade de atendimentos seja resultado do ingresso de novas cooperativas ao quadro de filiadas, assim como adesão ao serviço de ouvidoria pelas cooperativas conveniadas e/ ou tomadoras.

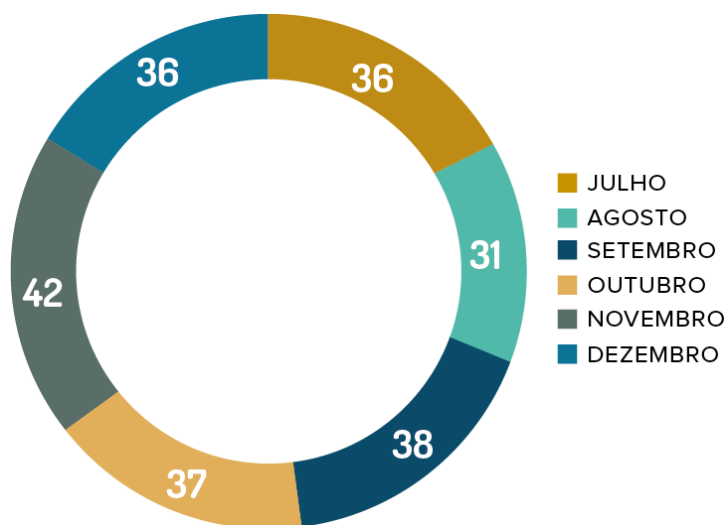


## ATENDIMENTOS POR MEIO DE CONTATO

As formas de contato com a Ouvidoria são e-mail e telefone. Os contatos do segundo semestre de 2023 foram realizados 91,82% por telefone (202 ligações) e 8,18% por e-mail (18 e-mails).

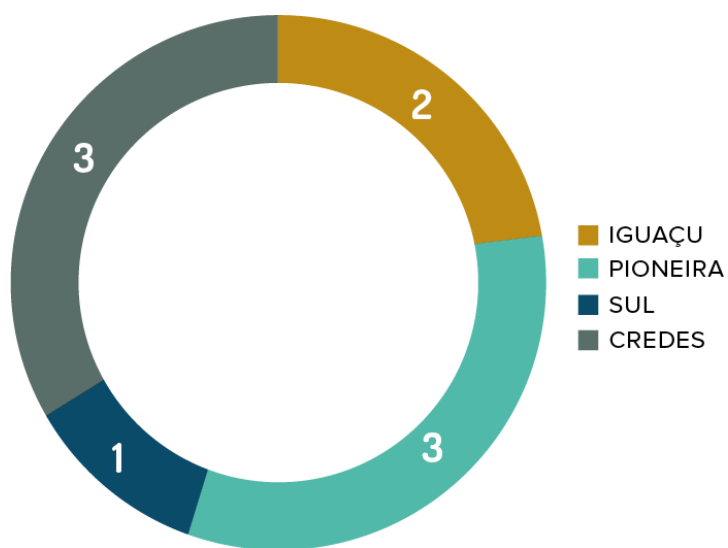


## ATENDIMENTOS POR MÊS



## DEMANDAS POR COOPERATIVA

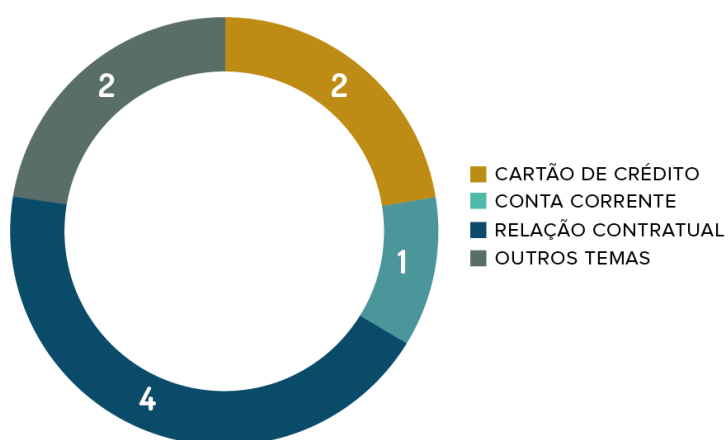
Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Cooperativas:  
Uniprime do Iguaçu, Uniprime Pioneira, Uniprime Sul e Credes



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

## DEMANDAS POR TEMA

Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em 09 demandas, as quais foram referentes à Cartões de Crédito, Conta Corrente, Relação Contratual e Outros Temas.



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

