

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

1º SEMESTRE 2025

## 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.

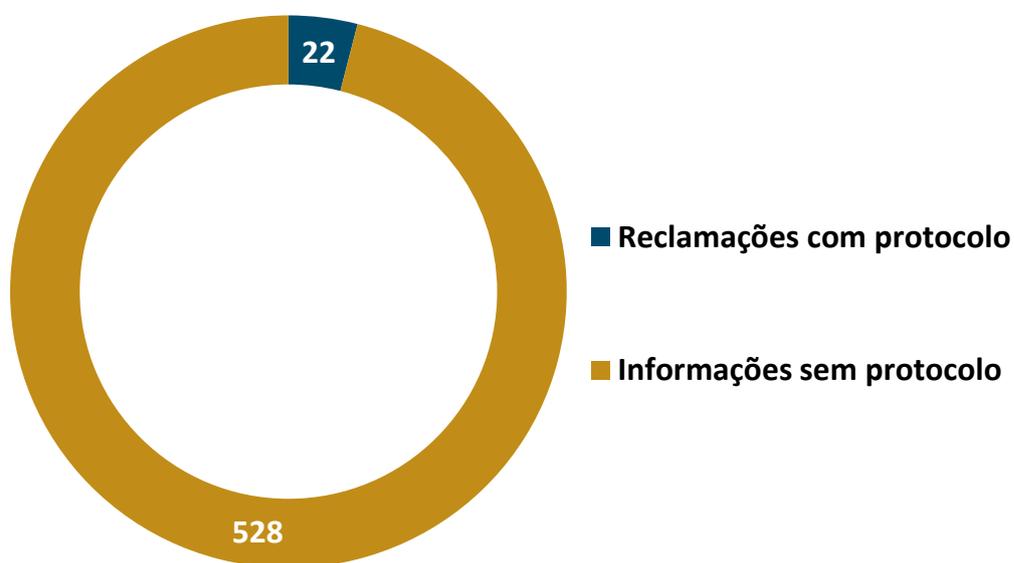
O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além 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 **01/01/2025** e **30/06/2025**.

## DADOS ESTATÍSTICOS

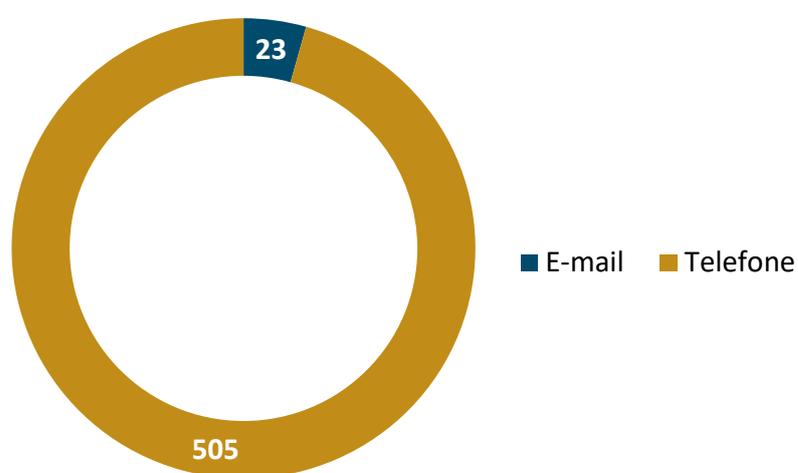
No **1º semestre de 2025** foram registrados um total de **550** (quinhentos e cinquenta) atendimentos na Ouvidoria do Sistema Uniprime. Desse total, **22** (4%) foram referentes à reclamações que receberam número de protocolo e os outros **528** (96%) foram pedidos de informações.



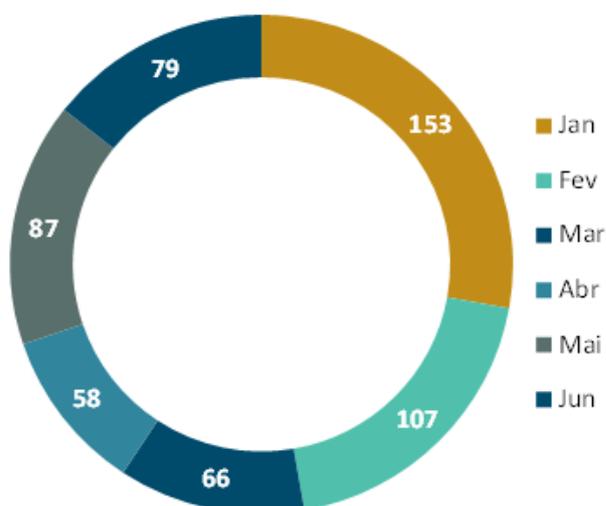
Estatisticamente, o número de atendimentos deste semestre é superior ao total ocorrido no mesmo período em 2024, quando foram registrados **248** (duzentos e quarenta e oito) atendimentos onde apenas **14** (quatorze) foram classificados como demanda. Estima-se que o aumento de cooperativas aderentes 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 2025 foram realizados **95,84%** por telefone (505 ligações) e **4,16%** por e-mail (23 e-mails).



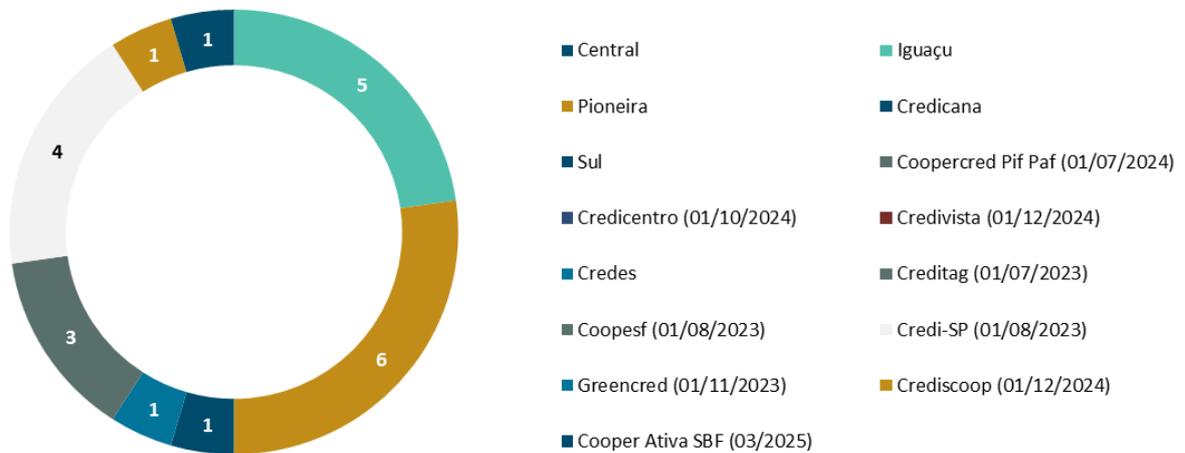
## ATENDIMENTOS POR MÊS



## DEMANDAS POR COOPERATIVA

Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Cooperativas: Uniprime do Iguaçu, Uniprime Pioneira, Uniprime Sul, Credes, Creditag, Credi-SP, Crediscoop e na Cooper Ativa SBF.

### DEMANDAS POR SINGULAR - 1º SEM/2025

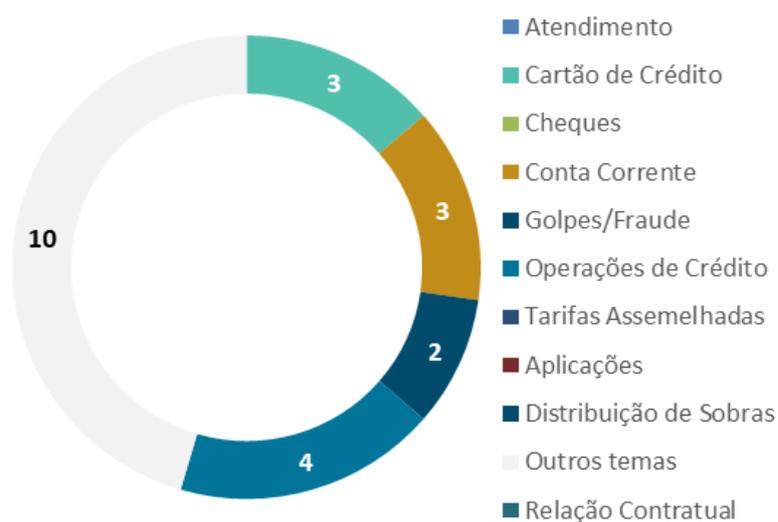


- As Cooperativas Uniprime Central, Credicana, Cooper Cred Pif Paf, Credicentro, Credivista, Coopesf e Greencred não receberam registros de Ouvidoria no semestre em referência.

## DEMANDAS POR TEMA

Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em **22** demandas, as quais foram referentes à Cartão de Crédito, Conta Corrente, Golpes/Fraudes, Operações de Crédito e Outros Temas.

### DEMANDAS POR TEMA - 1º SEM/2025



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

