

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2025

ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA UNIPRIME CENTRAL NACIONAL

A **Uniprime Central Nacional** possui atendimento realizado de forma centralizada pelo Ouvidor, compartilhado com as cooperativas **singulares filiadas, conveniadas e/ou tomadoras do serviço**

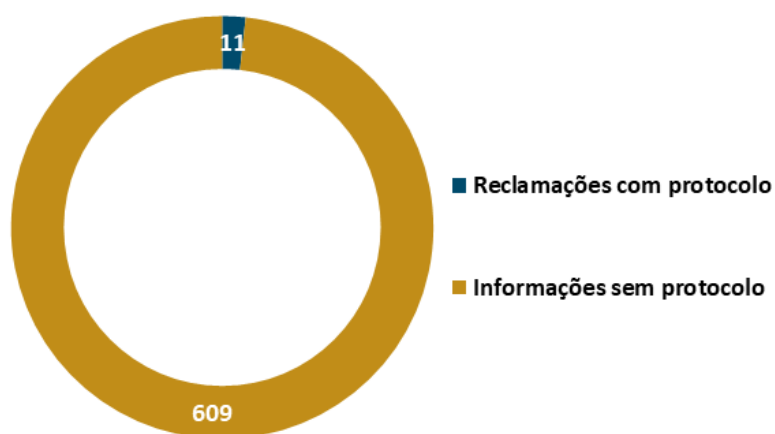
O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além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

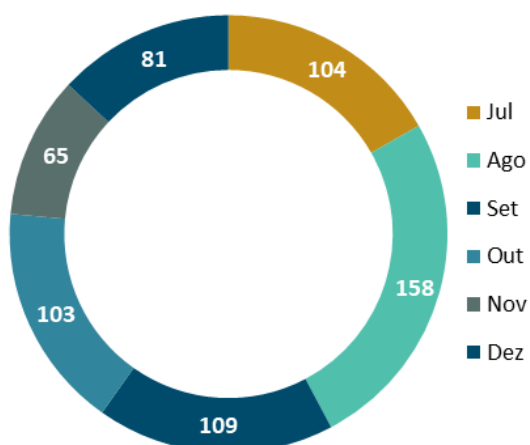
O presente relatório tem por objetivo abordar os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria, fornecendo, dessa forma, alguns dados **quantitativos e qualitativos** acerca das manifestações registradas no período compreendido entre **01/07/2025 e 31/12/2025**.

DADOS ESTATÍSTICOS

No segundo semestre de 2025, foram registrados **620 (seiscentos e vinte) atendimentos** na Ouvidoria do Sistema Uniprime. Desse total, 609 (seiscentos e nove) atendimentos corresponderam a **pedidos de informações e orientações**, solucionados de forma imediata, enquanto apenas 11 (onze) resultaram na **abertura de demandas formais**, devidamente registradas e tratadas conforme os procedimentos da Ouvidoria.



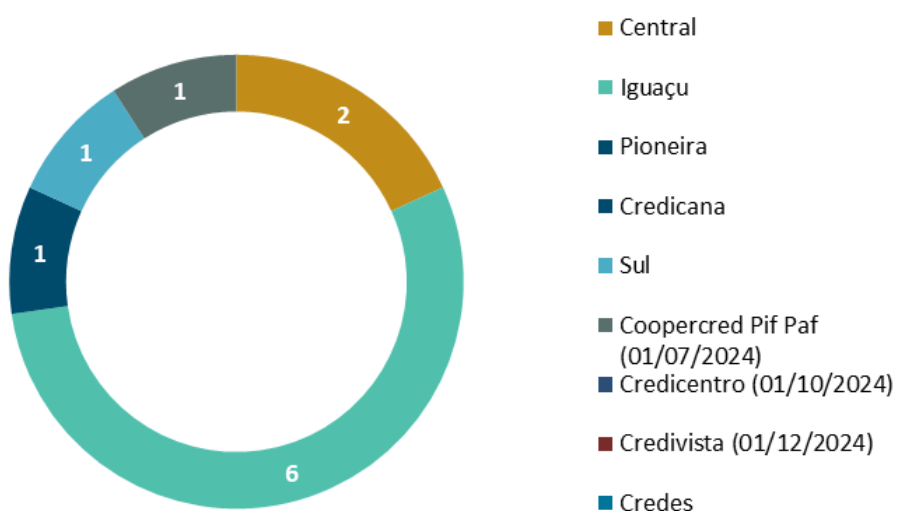
ATENDIMENTOS POR MÊS



DEMANDAS POR COOPERATIVA

Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Cooperativas: Uniprime do Iguaçu, Uniprime Pioneira, Uniprime Sul, Coopesf e Cooper Cred Pif Paf.

DEMANDAS POR SINGULAR - 2º SEM/2025

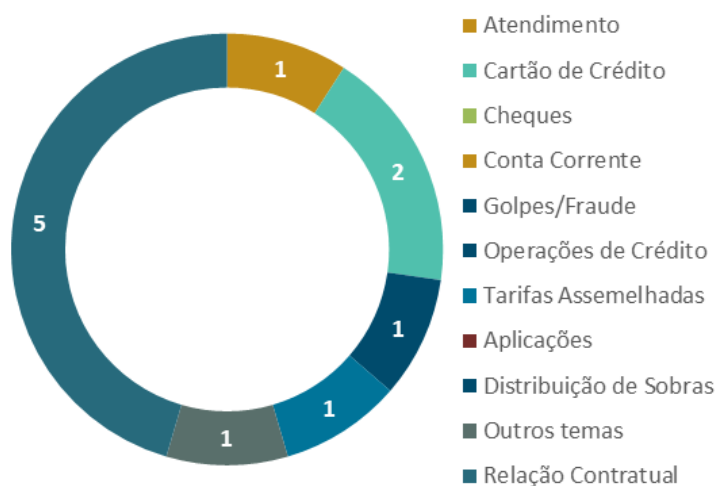


- As Cooperativas Uniprime Central, Credicana, Credicentro, Credivista, Greencred, Credes, Credi-SP, Crediscoop e na Cooper Ativa SBF não receberam registros de Ouvidoria no semestre em referência.

DEMANDAS POR TEMA

Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em **11** demandas, as quais foram referentes à Atendimento, Cartão de Crédito, Operações de Crédito, Relação Contratual, Tarifas e Outros Temas.

DEMANDAS POR TEMA - 2º 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.

