

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2026



Uniprime
cooperativa de crédito

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.

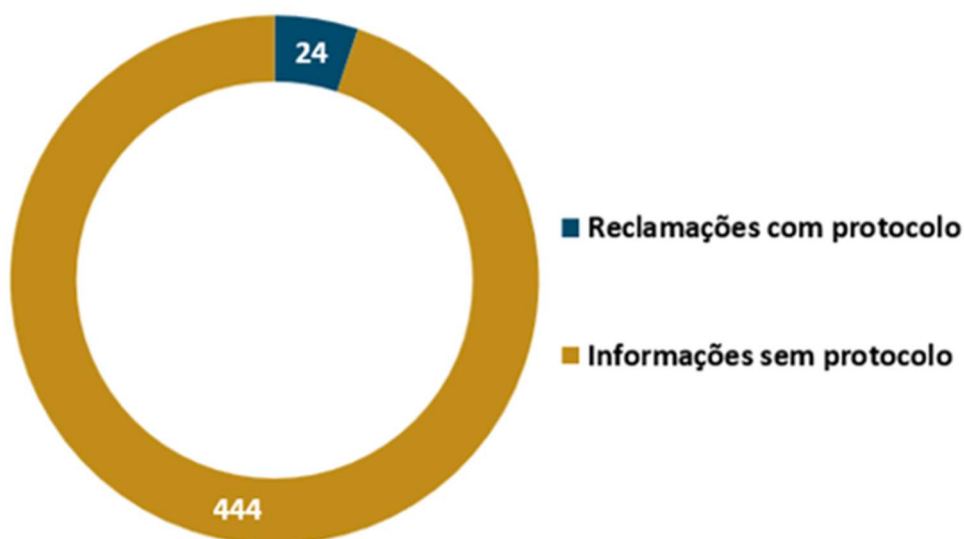
O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por **telefone** ou **e-mail**. O atendimento **telefônico** ocorre das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através número **0800 400 9066**, o qual pode ser encontrado nos materiais de divulgação do Sistema Uniprime, além 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 **01/01/2026** e **30/06/2026**.

DADOS ESTATÍSTICOS

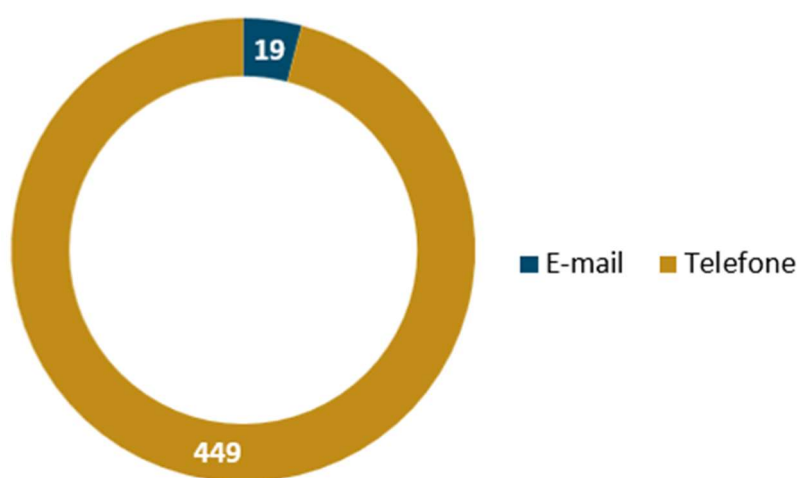
No **1º semestre de 2026** foram registrados um total de **468** (quatrocentos e sessenta e oito) atendimentos na Ouvidoria do Sistema Uniprime. Desse total, **24** (5,12%) foram referentes à reclamações que receberam número de protocolo, enquanto os outros **444** (94,88%) corresponderam à pedidos de informações.



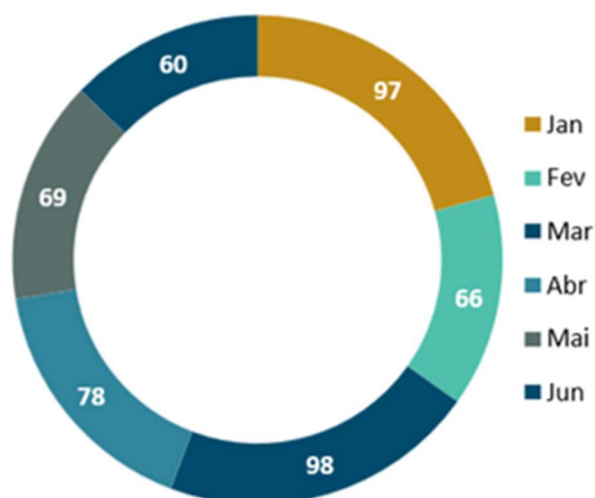
Em comparação ao mesmo período em 2025, quando foram registrados **550** (quinhentos e cinquenta) atendimentos, houve redução no volume total de assistências. No entanto, o número de reclamações formalizadas apresentou aumento, passando de **22** (vinte e dois) para 24 registros no período.

ATENDIMENTOS POR MEIO DE CONTATO

As formas de contato com a Ouvidoria são e-mail e telefone. Os contatos do **primeiro semestre de 2026** foram realizados **95,94%** por telefone (449 ligações) e **4,06%** por e-mail (19 e-mails).

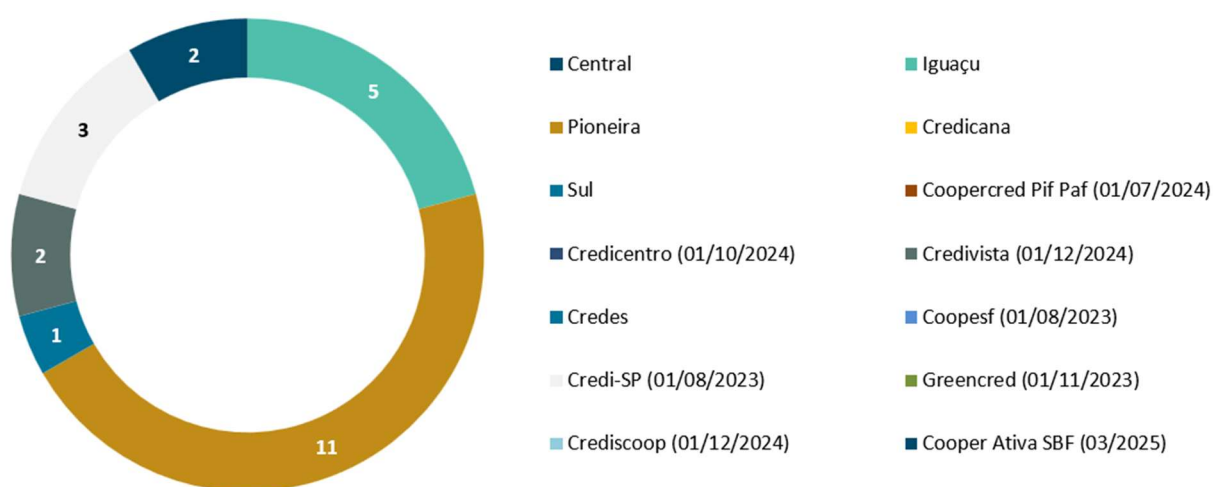


ATENDIMENTOS POR MÊS



DEMANDAS POR COOPERATIVA

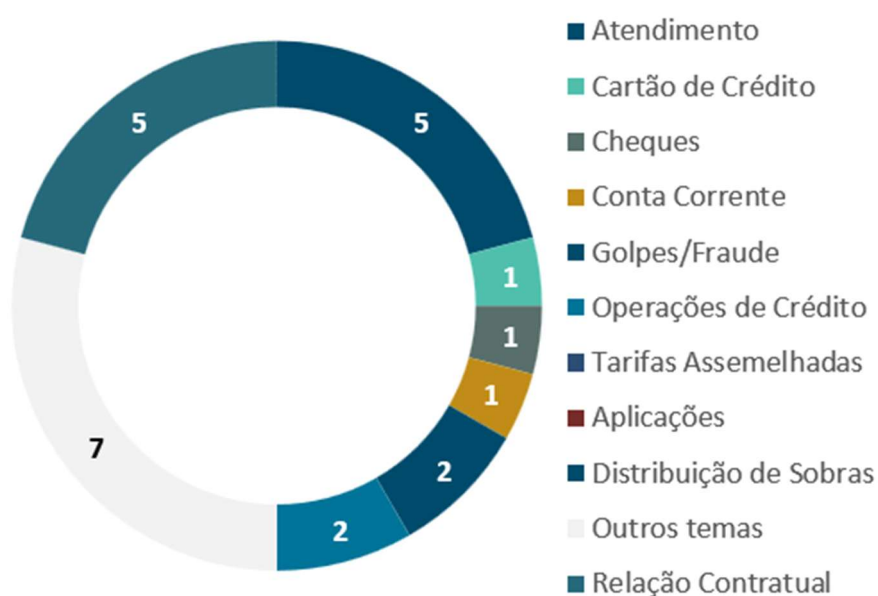
Os atendimentos que geraram protocolo tiveram origem nas Cooperativas: Uniprime do Iguaçu, Uniprime Pioneira, Uniprime Sul, Credivista, Credi-SP, Cooper Ativa SBF.



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

DEMANDAS POR TEMA

Quando segregados por temas, os atendimentos que geraram protocolo, resultaram em **24** demandas, as quais foram referentes à Atendimento, Cartão de Crédito, Cheque, Conta Corrente, Operações de Crédito, Relação Contratual, Golpes/Fraudes 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.

