



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2ª Semestre de 2021

## ÍNDICE

1.	<u>OBJETIVO</u> .....	3
2.	<u>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA</u> .....	3
3.	<u>CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</u> .....	3
4.	<u>MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA</u> .....	4
5.	<u>CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA</u> .....	4



## 1. OBJETIVO

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da **Up.p** com seus usuários e clientes e atender à Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas à atividade da Ouvidoria.

## 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

A grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primários: e-mail, telefone e *whatsapp*.

A Ouvidoria atua como **canal de última instância** nos casos em que solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais acima mencionados.

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de 09 (nove) manifestações atendidas pela Ouvidoria.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Após ter sido atendido por meio de um de nossos canais de atendimento primários descritos anteriormente, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, o usuário ou cliente pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

**Telefone:** 0800 591 3031 (em dias úteis das 9h às 18h)

**E-mail:** [ouvidoria@upp.com.br](mailto:ouvidoria@upp.com.br)

**Correspondência:** Rua São Tomé, 119 – CEP 04551-080, São Paulo, SP, Brasil

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de 0 (zero) manifestações atendidas por e-mail e 09 (nove) atendidas por telefone.



#### **4. MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA**

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como elegível é necessário que seja um atendimento:

- de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição; ou
- que atue como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços na mediação de conflitos.

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no período apresentado neste relatório, 1 (uma) manifestação foi classificada como demanda elegível à ouvidoria, sendo solucionada por meio de resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar.

#### **5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA**

A única manifestação elegível à ouvidoria no período apresentado neste relatório se relacionou ao tema de atendimento (dificuldade em contatar os canais de atendimento).

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria, por sua vez, se relacionaram majoritariamente a dúvidas de atendimento de primeira instância, como por exemplo sobre o processo de pedido de empréstimo na plataforma.

Destacamos ainda que, de acordo com o Art. 19. Da Resolução 4.860/20, o relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, permanecerão à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

<FIM DO DOCUMENTO>

