



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1ª Semestre de 2020

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA.....	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	3
4. MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA.....	4
5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA	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 4433 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 primário: 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 **5** (cinco) manifestações atendidas pela Ouvidoria.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Após ter sido atendido por meio de um dos 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

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

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de **2** (duas) manifestações atendidas por e-mail e **3** (três) 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 primário 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, nenhuma - 0 (zero) - manifestação foi classificada como demanda elegível à ouvidoria, sendo, de qualquer maneira, todas solucionadas por meio de respostas conclusivas dentro do prazo regulamentar.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA

Conforme declarado anteriormente, não houve manifestação elegível à ouvidoria no período apresentado neste relatório. De todos os modos, as manifestações não elegíveis se relacionaram majoritariamente a dúvidas sobre o processo de pedido de empréstimo na plataforma.

Dessa forma, destaca-se ainda que não foram registradas solicitações relacionadas aos demais temas previstos na Carta Circular nº 3.298, de 22 de fevereiro de 2008 do Banco Central do Brasil.

<FIM DO DOCUMENTO>

