



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2023



ÍNDICE:

1. OBJETIVO	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3. A OUVIDORIA	3
4. INDICADORES	3
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	7



1. OBJETIVO

Em conformidade com a Resolução CMN nº4860/ 2020, a **up.p** apresenta neste relatório os dados previstos nas normas vigentes e outras informações sobre as atividades de sua Ouvidoria realizadas no período de 01/01/2023 à 30/06/2023.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento (SAC) estão disponíveis em whatsapp, telefone ou e-mail:



(11) 97554-0254



(11) 4935-1088



ajuda@upp.com.br

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:



0800 591 3031 (das 09h às 18h em dias úteis)



ouvidoria@upp.com.br

3. A OUVIDORIA

Representamos a voz do cliente, de forma responsável. Nosso foco é escutar reivindicações, denúncias, sugestões e até elogios – Resolver os problemas de alto nível.

Além de identificar o problema, é importante descobrir a causa raiz disso e propor soluções de melhoria.

Um trabalho atento de nossa equipe pode impedir que o índice de reclamações aumente e consequentemente aumentar a satisfação de nossos clientes.

“Nossa missão é atender cada cliente de forma única, de modo a resolver seu problema e a partir dessa relação transformar oportunidades em melhorias”.

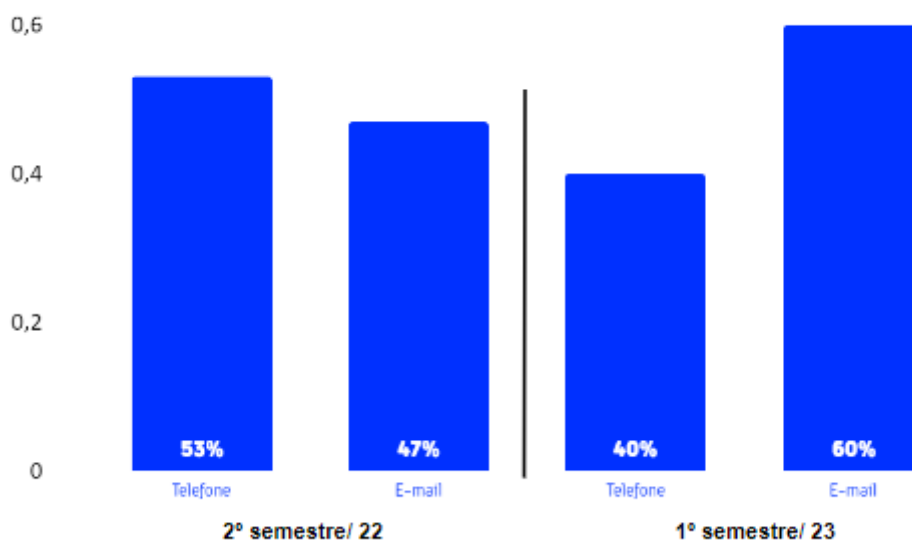
4. INDICADORES

4.1 Volumetria de atendimentos no Canal de Ouvidoria

No 1º semestre de 2023 registramos um volume de 573 atendimentos em Ouvidoria. A seguir apresentamos os dados por canal de atendimento:



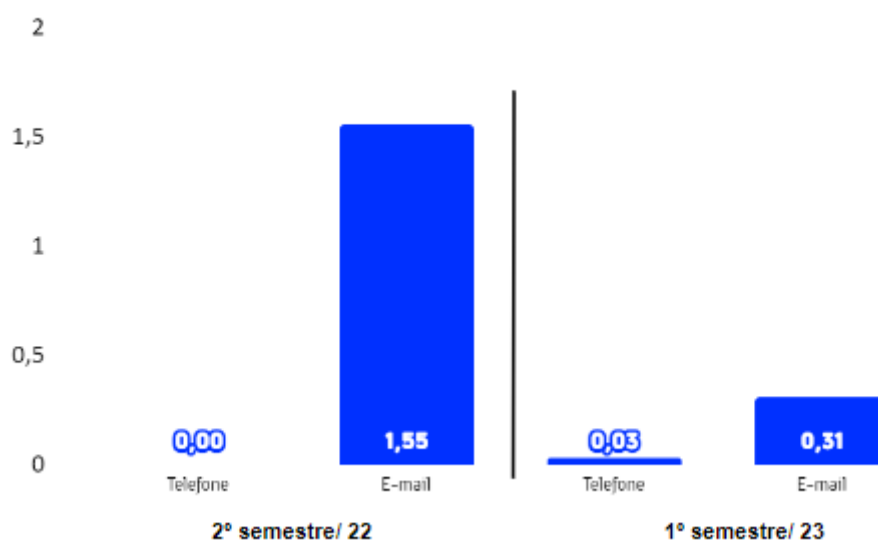
Gráfico 01: Volume de Atendimentos por Canal (2º semestre 2022 vs 1º semestre 2023)



4.2 Tempo Médio de Resposta (TMR) dos Canais de Ouvidoria

Neste período, respondemos 100% (cem por cento) das demandas de Ouvidoria dentro do período de 10 dias úteis, atendendo ao estabelecido no Capítulo IV, art. 6º, da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020. Reduzimos o TMR de 0,7 para 0,25 (dias úteis), se comparados 2º semestre de 2022 e 1º semestre de 2023.

Gráfico 02: Tempo Médio de Resposta por Canal (2º semestre 2022 vs 1º semestre 2023)





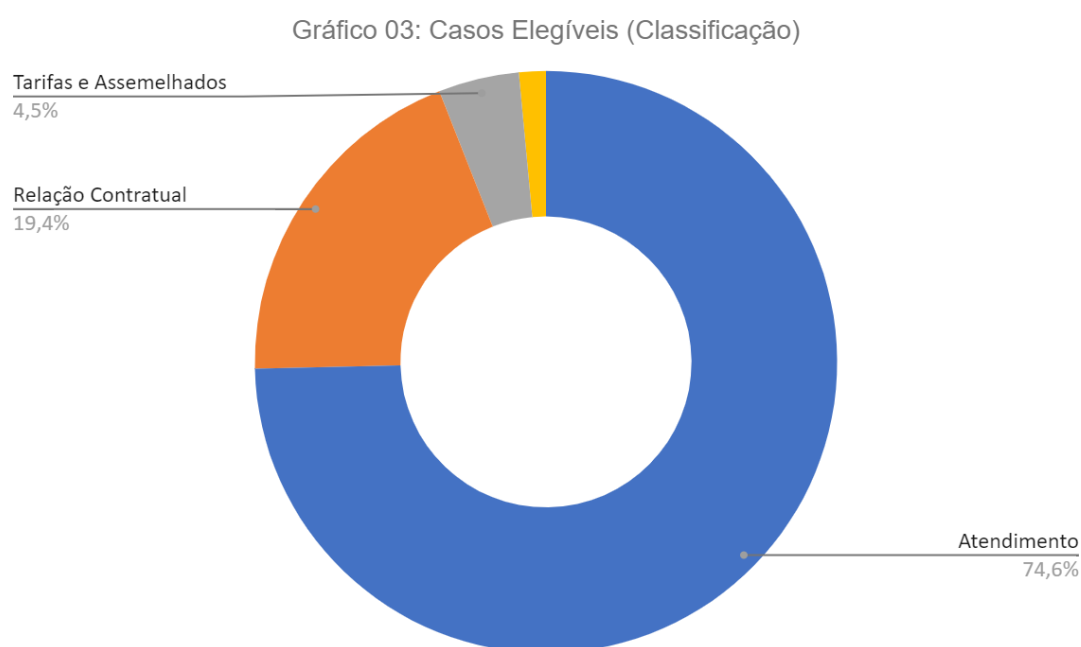
4.3 Casos elegíveis aos Canais de Ouvidoria

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.

Total de casos elegíveis no período: 95 casos, conforme classificação abaixo.

Destacamos que todos os casos foram devidamente respondidos e esclarecidos aos clientes.



4.4 Casos não elegíveis aos Canais de Ouvidoria – Motivos

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria (478 atendimentos) foram em grande maioria representadas por casos típicos de primeira instância de atendimento, tais como cliente solicitava andamento do pedido de empréstimo. A seguir esses dados são apresentados, assim como o volume de casos por canal de atendimento.



Gráfico 04: Casos não elegíveis a Ouvidoria (Motivos de Contato) – (2º semestre 2022 vs 1º semestre 2023)

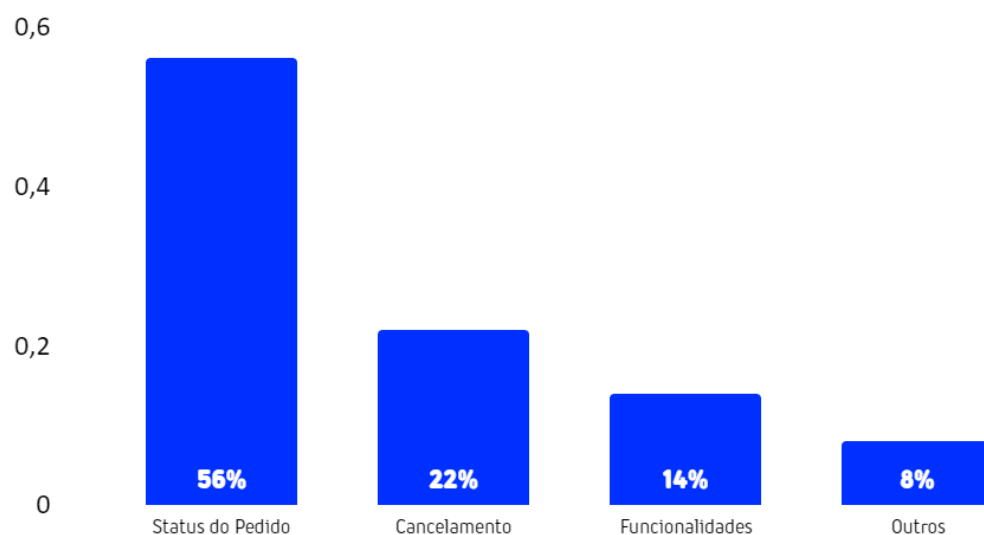
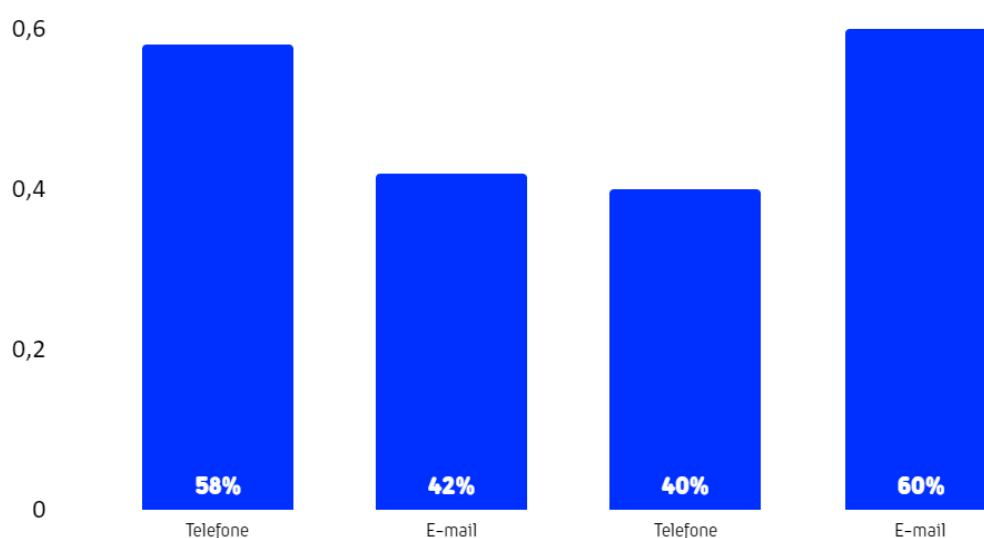


Gráfico 05: Casos Não Elegíveis por Canal (2º semestre 2022 vs 1º semestre 2023)



Conforme havíamos destacado no último relatório, para reduzir o volume de contatos dos clientes sobre “status do pedido”, tomamos ações com foco na funcionalidade da plataforma, para facilitar ainda mais ao cliente a consulta dessa informação.

Apesar de ser o principal motivo de contato, já observamos uma redução significativa na representatividade total (de 69% no 2º semestre de 2022 para 56% no 1º semestre de 2023).



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resumo os números do 1º semestre de 2023 foram positivos, com destaques para:

- Redução no Tempo de Resposta aos casos dos clientes, de forma a manter os resultados dentro da meta de 10 dias úteis, conforme capítulo IV, Art. 6º, da Resolução nº 4.860;
- As ações iniciadas ainda no 2º semestre de 2022 refletem de forma positiva com a redução do atendimento de casos não aplicáveis à Ouvidoria, relacionados a solicitações de "status do pedido".
- Para todos os casos elegíveis à Ouvidoria, realizamos as devidas tratativas com cada cliente, de modo a resolver as dúvidas e problemas apresentados.

Nosso foco:

Garantir diariamente uma pronta resposta ao nosso cliente, prestando um atendimento empático, resolutivo e transparente, com qualidade, ao mesmo tempo que buscamos identificar a causa raiz do problema e propor soluções de melhoria em parceria com os demais times que compõem nossa estrutura de atendimento.

Nosso trabalho:

Registrar e documentar todos os atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, de acordo com o Art.19 da resolução 4860/20, de modo que permaneça à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.