



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2023



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3. INDICADORES	3
3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR) DO CANAL DE OUVIDORIA.....	3
3.2 CASOS ELEGÍVEIS.....	4
3.3 CASOS NÃO ELEGÍVEIS	5
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6



1. OBJETIVO

Em conformidade com a Resolução CMN nº4.860/ 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 01/07/2023 à 31/12/2023.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento (SAC) estão disponíveis em Whatsapp, Telefone ou E-mail:

WhatsApp: (11) 97554-0254

Telefone: (11) 4935-1088

E-mail: 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:

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

E-mail: ouvidoria@upp.com.br

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

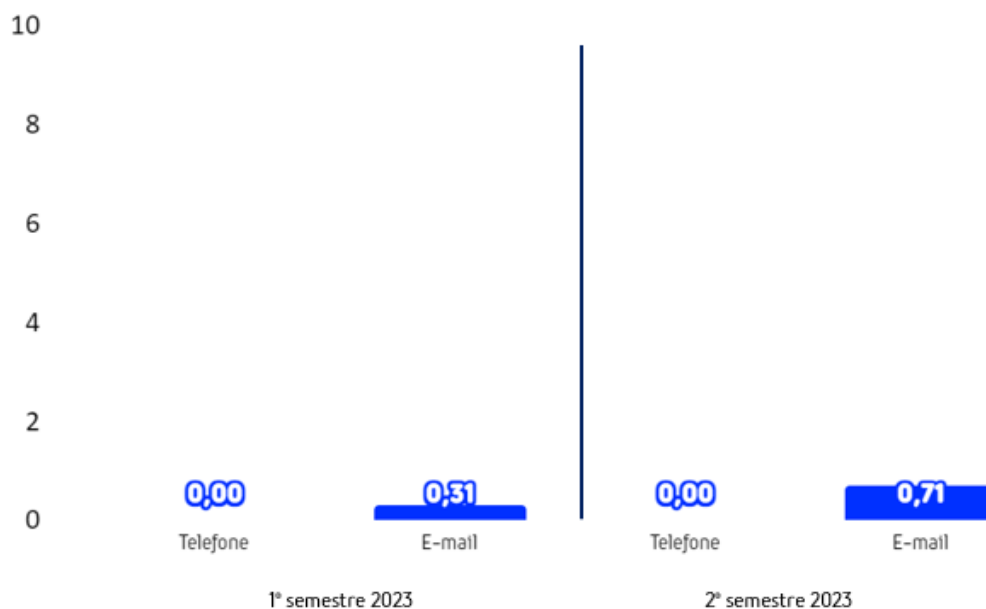
3. INDICADORES

3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR) DO CANAL 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. O tempo médio de resposta (TMR) neste período foi de 0,71 dias úteis.



Gráfico 01: Tempo Médio de Resposta por Canal (1º semestre 2023 vs 2º semestre 2023)



3.2 CASOS ELEGÍVEIS

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

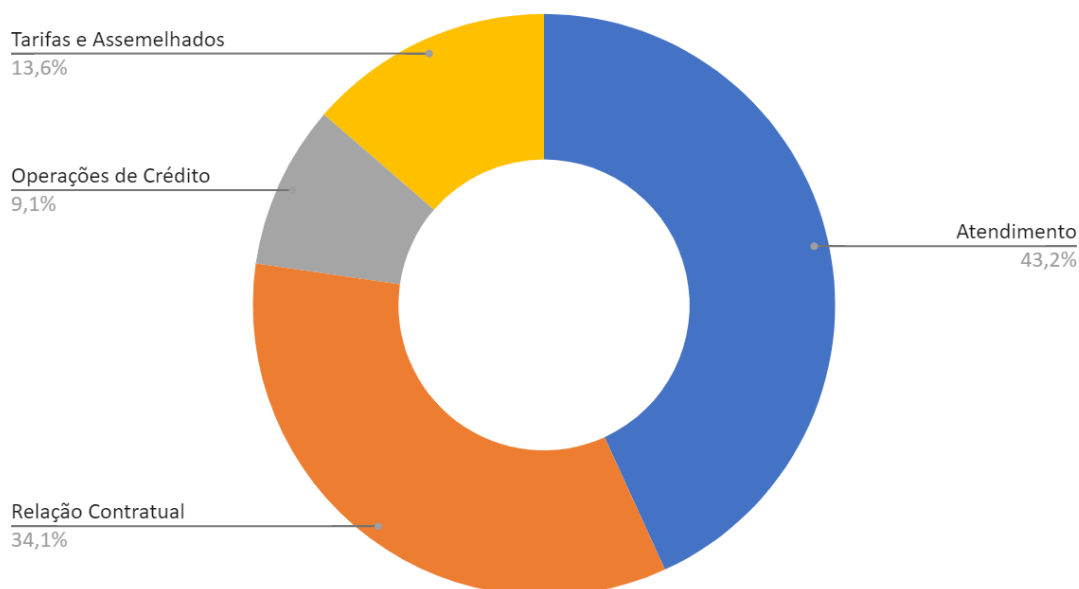
- De última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da instituição; ou
- Que atue como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços na mediação de conflitos.

Total de casos elegíveis no período: 65 casos, conforme classificação abaixo.

Destacamos que todos os casos foram devidamente respondidos, sendo solucionados por meio de resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar.



Gráfico 02: Casos Elegíveis (Classificação)

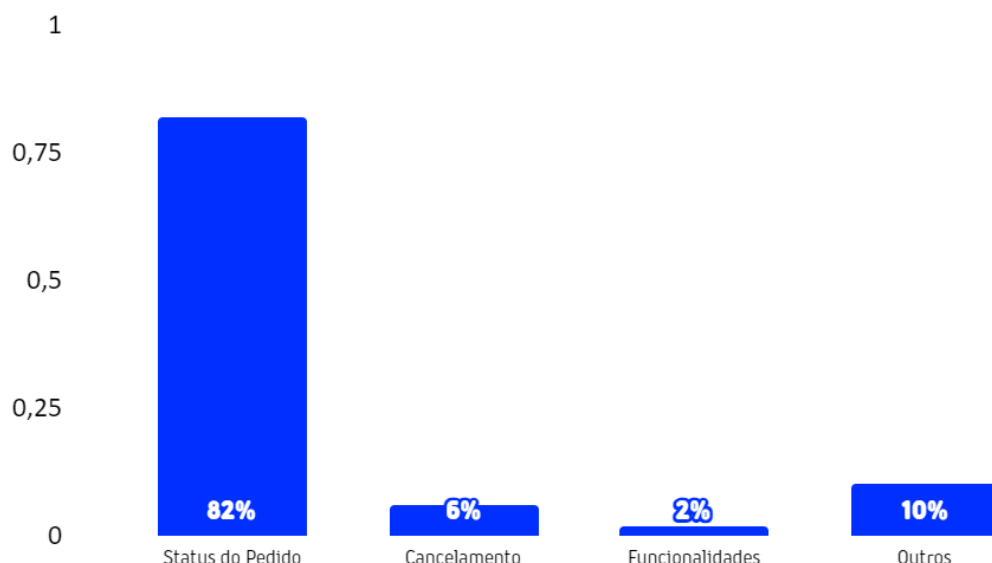


3.3 CASOS NÃO ELEGÍVEIS

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria (470 atendimentos) foram predominantemente representadas por casos típicos de primeira instância de atendimento, tais como solicitações de andamento de pedidos de empréstimo por parte dos clientes. A seguir, esses dados serão apresentados, assim como o volume de casos por canal de atendimento:



Gráfico 03: Casos não elegíveis a Ouvidoria (Motivos de Contato) – 2º semestre 2023



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resumo, os números do 2º semestre de 2023 foram positivos, com destaques para:

- Manutenção de reduzido tempo de resposta aos casos elegíveis, de forma a manter o prazo regulamentar máximo de 10 dias úteis, conforme capítulo IV, Art. 6º, da Resolução nº 4.860;
- As ações iniciadas no 1º semestre de 2023 seguem refletindo de forma positiva, com a redução de casos não aplicáveis à Ouvidoria, como por exemplo os relacionados às solicitações de cancelamento de pedidos (Total de 30 casos no 2º semestre de 2023, menos que o dobro dos 68 casos de mesmo motivo de contato no 1º semestre de 2023); e
- Para todos os casos elegíveis à Ouvidoria, realizamos as devidas tratativas com cada cliente, de modo a resolver as dúvidas e problemas apresentados.

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 >