



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2024



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3.	INDICADORES	3
4.	CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS	4
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	5



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 Ouvidoria, realizadas no período de 01/01/2024 a 30/06/2024.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Up.p estão disponíveis no 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 9473 (das 09h às 18h em dias úteis)

Site: ouvidoria.upp.com.br

Correspondência: Avenida das Nações Unidas, 14.401, Conjunto 184, Torre Jequitibá, Chácara Santo Antônio, São Paulo, SP, CEP 04794-000.

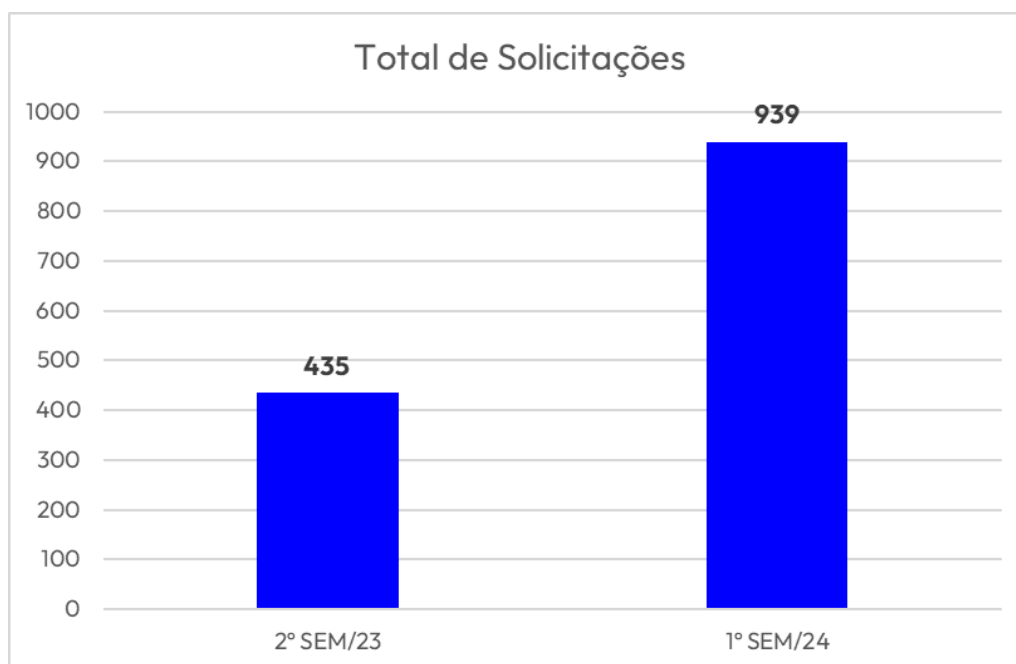
3. INDICADORES

Neste período, respondemos 99,79% das demandas direcionadas para o Canal de Ouvidoria dentro do período de 10 dias úteis, atendendo ao estabelecido no Capítulo IV, art. 6º, § 2º, da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020. Duas solicitações foram respondidas no 11º dia útil, dentro da dilação de prazo prevista no referido artigo.

O tempo médio de resposta (TMR) para as solicitações realizadas via e-mail neste período foi de 3,23 dias úteis, abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.



Abaixo, quadro comparativo de solicitações direcionadas à Ouvidoria:



4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

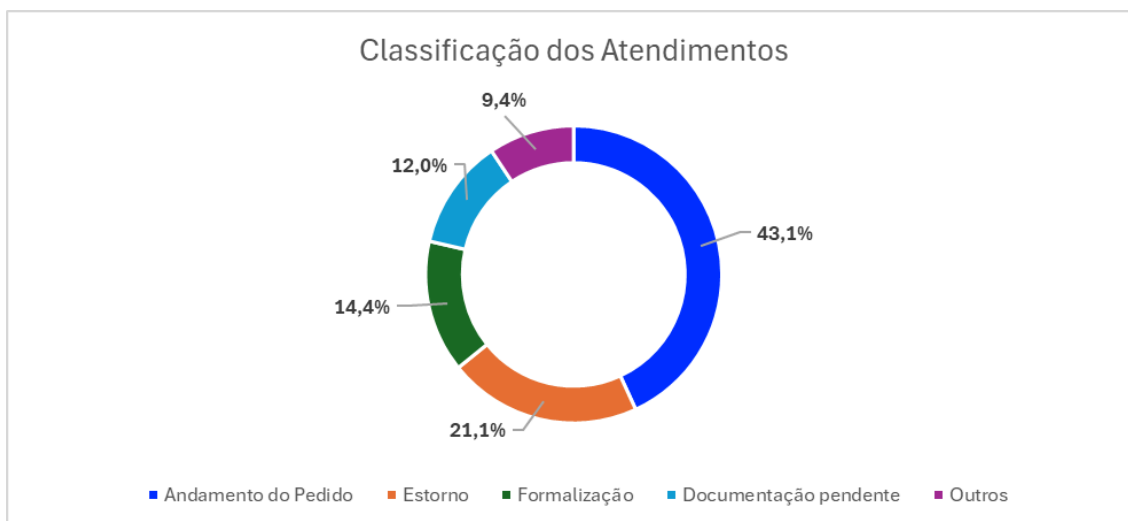
As atribuições da Ouvidoria abrangem atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários da Up.p, prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das suas demandas, encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto e manter a diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

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

Foram tratadas e solucionadas através do Canal de Ouvidoria 939 solicitações. Estas solicitações foram predominantemente representadas por casos típicos de primeira instância de atendimento, tais como: solicitações de andamento de pedidos de empréstimo, estornos (quando da tentativa de crédito na conta do cliente dos recursos do



empréstimo, estes recursos retornam à Up.p, em geral, por algum dado inválido ou incorreto fornecido pelo cliente), formalização de contratos e documentação pendente.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os 939 atendimentos foram objeto de análise, classificação e diagnóstico de causa raiz, visando melhorar a experiência dos clientes da instituição.

Em virtude deste trabalho contínuo, foram implementadas as seguintes ações no 1º semestre de 2024:

- Pagamentos via Pix, visando dar maior agilidade no processo de pagamento das solicitações de empréstimo;
- Melhorias na página de “acompanhamento do pedido”, reduzindo o volume de contatos relacionados a status do pedido;
- Avaliação periódica de qualidade do atendimento e treinamento de boas práticas, visando aprimorar a resolução das questões e a comunicação com nossos clientes e usuários;
- Implementação de página dedicada à Ouvidoria para agilizar a identificação e tratamento das demandas de clientes e usuários.

As ações listadas acima reforçam o foco permanente da Instituição na busca por excelência com o atendimento a seus clientes, dentro de altos padrões de ética e de conformidade com a legislação vigente e melhores práticas.

Por fim, destacamos que em cumprimento ao art. 19 da Resolução 4.860/20, o relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do



atendimento permanecem à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

< FIM DO DOCUMENTO >