



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

2º Semestre de 2024



## **ÍNDICE**

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



## 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 01/07/2024 a 31/12/2024.

## 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](http://ouvidoria.upp.com.br)

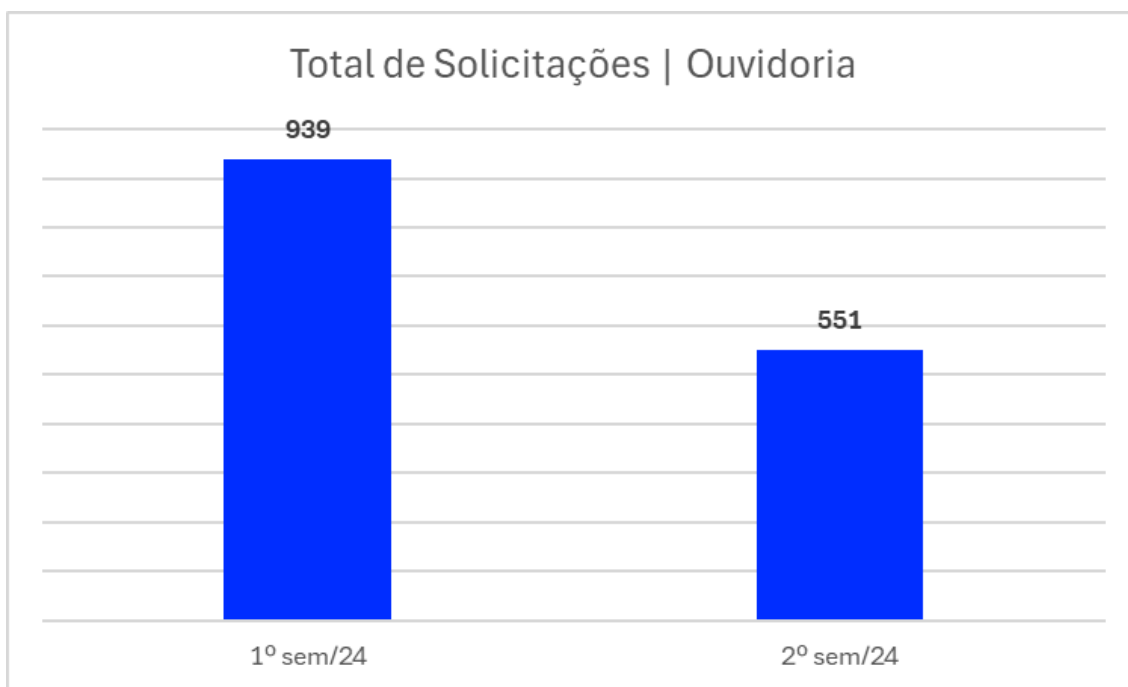
**Correspondência:** Avenida das Nações Unidas, 14.401, Conjunto 184, Torre Jequitibá, Chácara Santo Antônio, São Paulo, SP, CEP 04794-000.

## 3. INDICADORES

Neste período, respondemos 100% 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.

O tempo médio de resposta (TMR) para as solicitações realizadas neste período foi de 2,18 dias úteis, abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Abaixo, quadro comparativo de solicitações direcionadas à Ouvidoria:



#### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

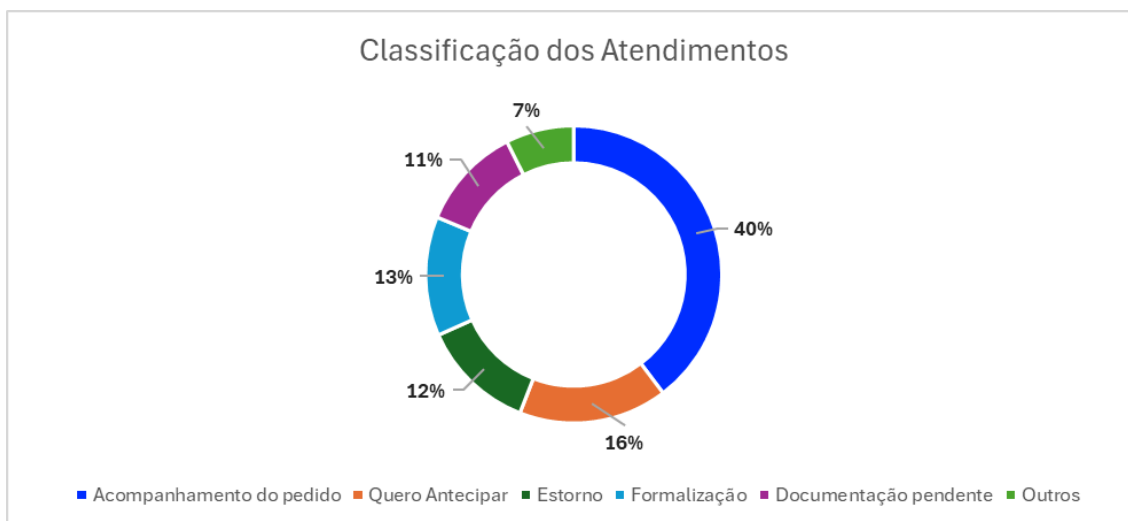
As atribuições da Ouvidoria abrangem atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários da Up.p, prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das suas demandas, encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto e 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 551 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.



Ademais, observamos um aumento na demanda por informações sobre antecipação do FGTS.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os 551 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 2º semestre de 2024:

- Aprimoramento na página de “acompanhamento do pedido”, de forma a proporcionar melhor experiência ao cliente com a informação tempestiva do status do seu pedido de empréstimo;
- Aprimoramento do processo de análise cadastral visando dar maior agilidade na liberação ao cliente, o que incrementou razoavelmente a taxa de aprovação de pedidos na esteira de verificação automática;
- Implementação de mensagens através do WhatsApp de forma a comunicar tempestivamente pendências na documentação dos clientes;
- Reforço na jornada de simulação de uma operação, visando comunicar ao cliente de forma clara e efetiva o valor líquido que irá receber, aperfeiçoando sua experiência na compreensão sobre os valores envolvidos e contribuindo para maior transparência sobre taxas e tarifas; e



- Implementação de nova funcionalidade visando facilitar o processo de auto-contratação, permitindo ao cliente trocar ou corrigir seus dados bancários diretamente, sem precisar entrar em contato com a equipe de atendimento.

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 >