



Pessoas
investindo
em pessoas



Vamos fazer
o mundo
mais up.p

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2022

Índice



1 – Apresentação

03 – Introdução

04- Sobre a up.p

05- Canais de Atendimento

06- A Ouvidoria

2 – Resultados

07- Indicadores

3 – Conclusão

12- Considerações Finais

Introdução

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 01/07/2022 à 31/12/2022.





Sobre a up.p



A Up.p é uma Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) autorizada pelo Banco Central do Brasil. Somos uma plataforma 100% digital que possibilita a intermediação de operações de crédito.



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



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”



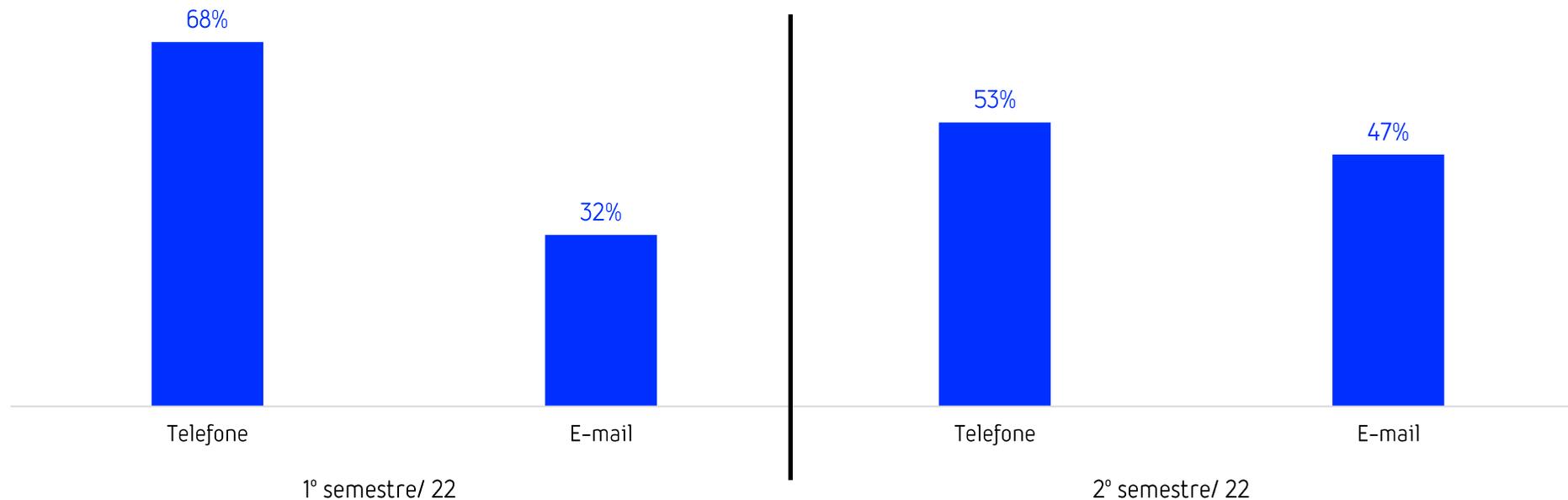


Indicadores

1. Volumetria de Atendimentos no Canal de Ouvidoria

No 2º semestre de 2022 registramos um volume de 103 casos em Ouvidoria. A seguir apresentamos os dados por canal de atendimento:

Gráfico 01: Volume de Atendimentos por Canal
(1º vs 2º Semestre/2022)





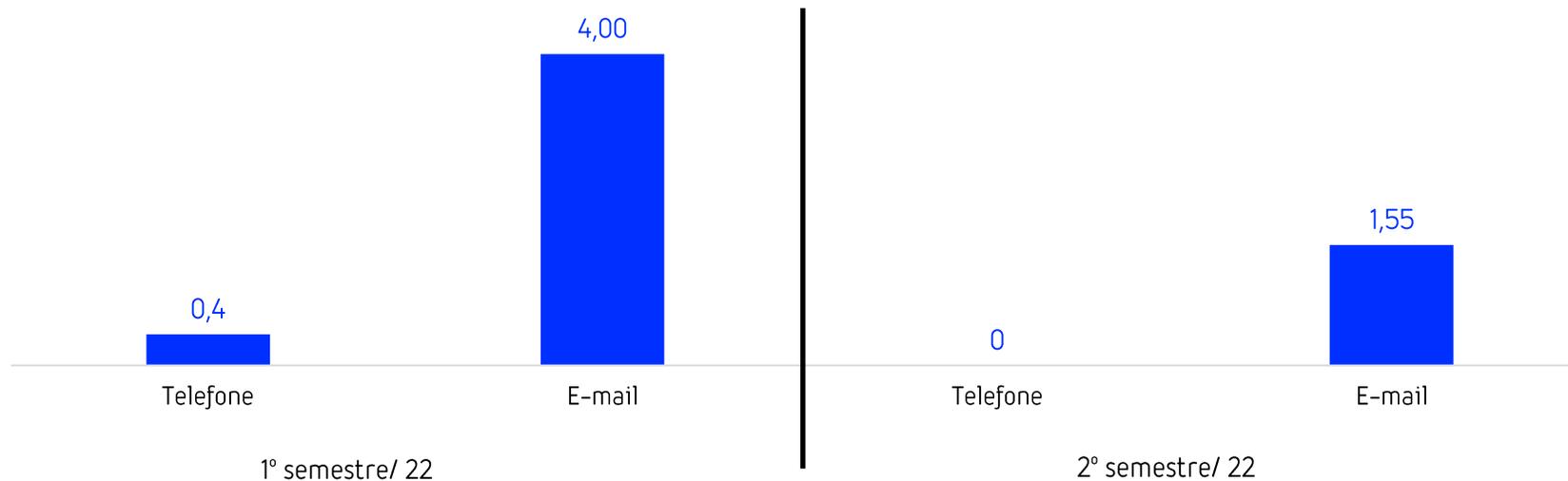
Indicadores

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 1,5 para 0,7 (dias úteis), se comparados 1º e 2º semestres de 2022.

Gráfico 02: Tempo Médio de Resposta por Canal

(1º vs 2º Semestre/2022)





Indicadores

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 no período: Nenhum caso elegível registrado.



Indicadores

4. Casos não elegíveis aos canais de Ouvidoria – Motivos

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria (103 casos) foram em grande maioria representadas por casos em que o cliente solicitava status do pedido (solicitava informações sobre andamento e prazos do seu pedido/ processo). A seguir esses dados são apresentados, assim como o volume de casos por canal de atendimento.

Gráfico 03: Casos não elegíveis a Ouvidoria (Motivos de Contato)

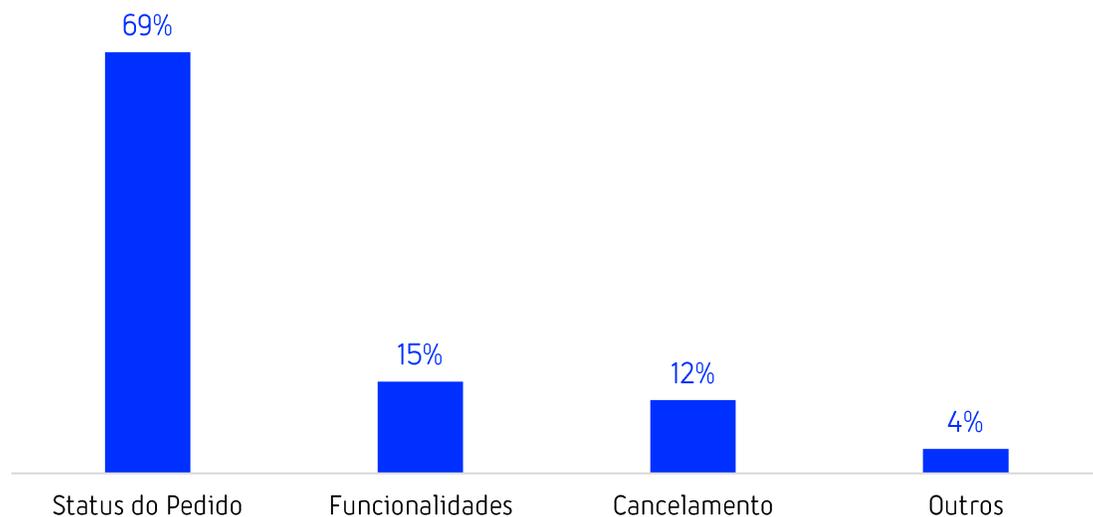
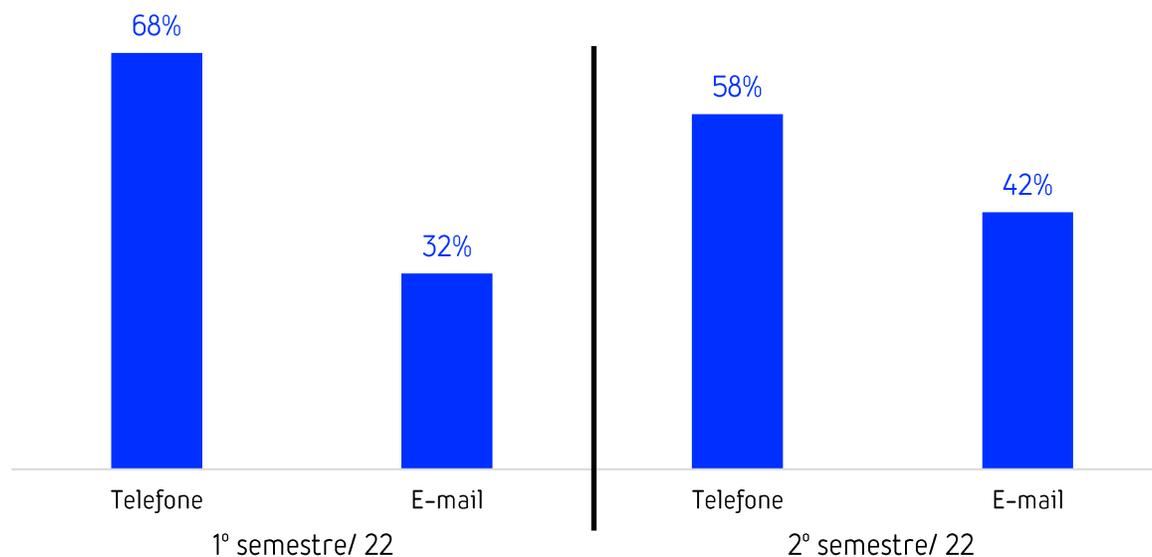


Gráfico 04: Casos Não Elegíveis por Canal (1º vs 2º Semestre/2022)



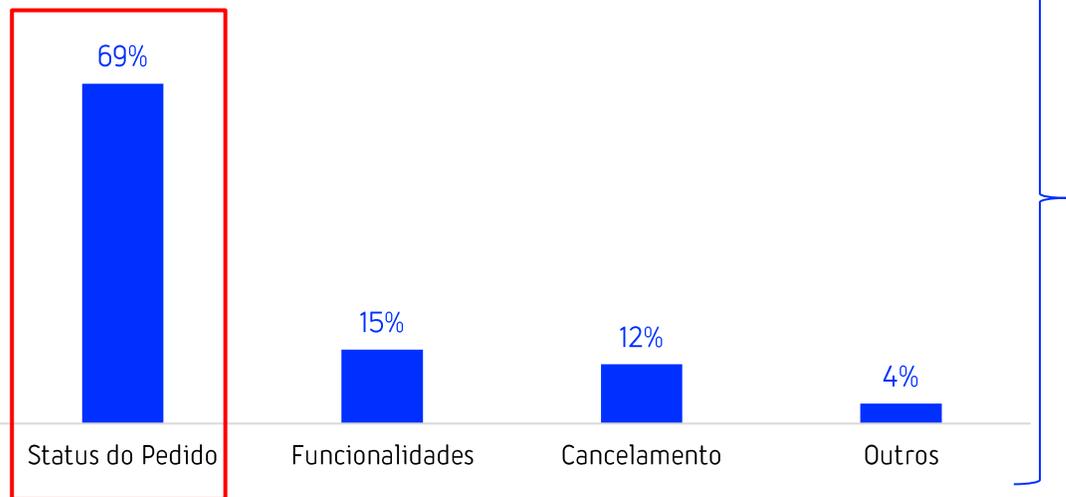


Indicadores

4. Casos não elegíveis aos canais de Ouvidoria – Motivos

Para reduzir o alto 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 (mudança que já reflete melhores resultados em Janeiro de 2023), da seguinte forma:

Gráfico 03: Casos não elegíveis a Ouvidoria (Motivos de Contato)



ANTEIPE SEU FGTS **acompanhar pedido**

Acompanhe sua Antecipação FGTS

Confirme os dados abaixo para acompanhar seu pedido.

cpf

data de nascimento

telefone celular

Aceite os termos a seguir para continuar:

- Li e concordo com os [Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma Up.p](#)
- Li e concordo com a [Política de Privacidade e Proteção de Dados da Up.p](#)

aceitar e continuar >



Considerações Finais

Resultados:

Em resumo os números do 2º semestre de 2022 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;
- Não recebemos casos aplicáveis à Ouvidoria neste período;
- Iniciamos ações ainda durante o 2º semestre de 2022 que já refletem de forma positiva com a redução do atendimento de casos não aplicáveis à Ouvidoria, relacionados a solicitações de "status do pedido".

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.



Obrigado!

Ouvidoria up.p



Vamos fazer
o mundo
mais up.p