



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2025



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	OUVIDORIA UP.P.....	3
3.	RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES.....	3
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO	3
5.	TRATAMENTO DAS DEMANDAS	3
6.	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 Ouvidoria, realizadas no período de 01/01/2025 a 30/06/2025.

2. OUVIDORIA UP.P

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro de nossa instituição. Seu principal objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida ou não obtiveram solução nos canais de primeira instância, com a intenção de solucionar o problema de forma definitiva.

3. RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

A Up.p procura em suas atividades constituir um relacionamento cooperativo, ético, transparente e equilibrado com os clientes, atendendo suas necessidades, fortalecendo a relação e trabalhando para assegurar a conformidade e legitimidade de seus produtos e serviços.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Up.p disponibiliza os seguintes canais de atendimento (SAC):

WhatsApp: (11) 97554-0254

Telefone: (11) 4935-1088

E-mail: ajuda@upp.com.br

Caso o cliente não esteja satisfeito com a resolução obtida nos canais primários, a Ouvidoria pode ser contatada através de:

Telefone: 0800 591 9473 (Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, em dias úteis)

E-mail: ouvidoria@upp.com.br

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

5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria recebe, registra e analisa as demandas de clientes que não tenham sido solucionadas pelo atendimento habitual, podendo ser dadas as seguintes tratativas:

- Prestar os esclarecimentos necessários e providenciar resposta conclusiva aos manifestantes;
- Para as demandas que são identificadas como casos que não se tratam de uma manifestação pertinente de ouvidoria, ou por já constar resposta conclusiva, é informado ao reclamante a posição final sobre a manifestação;

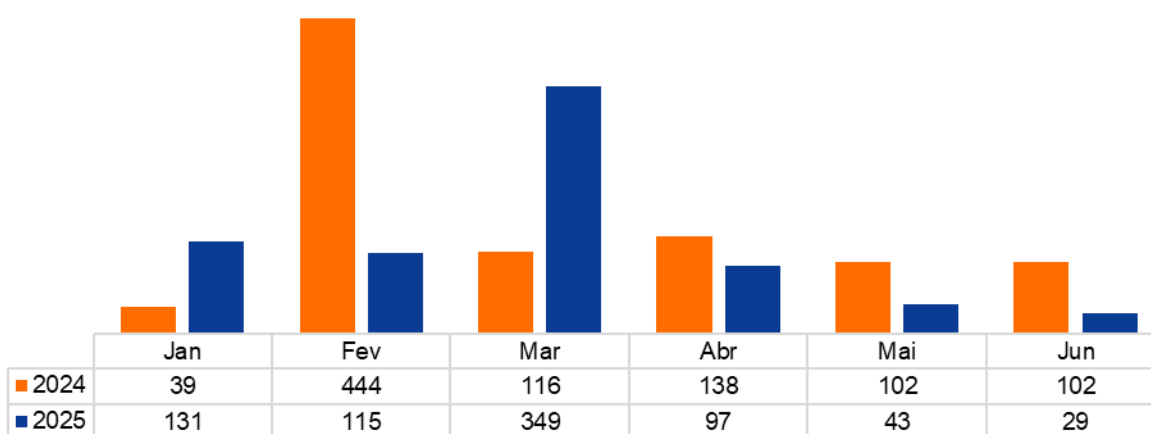


- Informar ao reclamante o prazo previsto para resposta final, em conformidade com a Resolução do CMN nº4.860/2020, e dando-lhe ciência dos andamentos das demandas e providências adotadas.

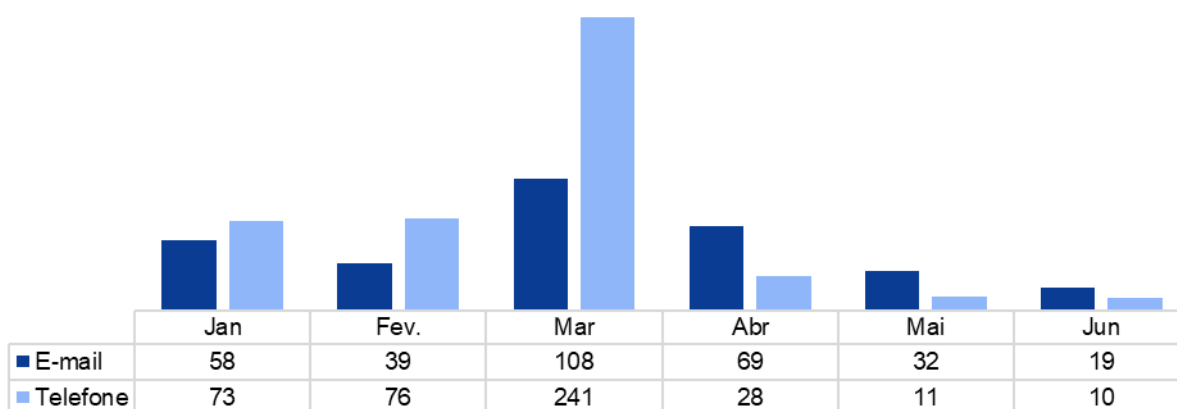
Destacamos que todos os casos foram devidamente respondidos, sendo solucionados por meio de resposta conclusiva.

Abaixo, apresentamos o quadro comparativo apresentando a evolução das solicitações direcionadas à Ouvidoria:

Total de Demandas

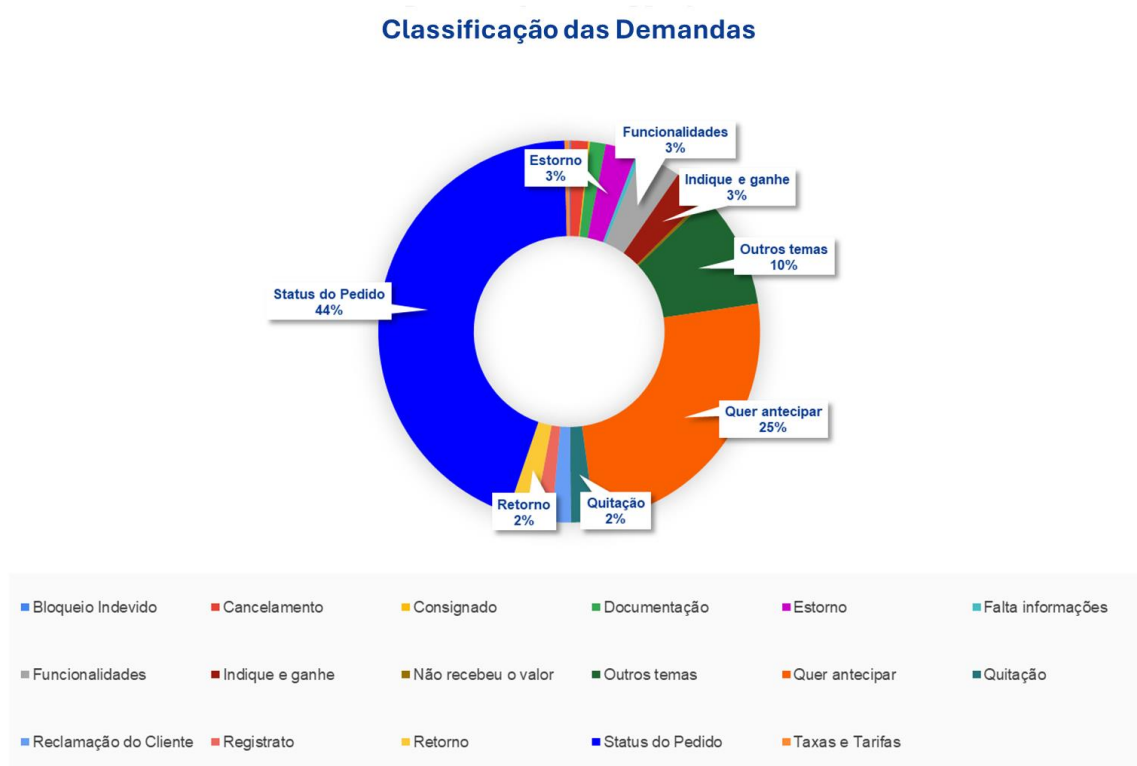


Total de Demandas por Canal



5.1 Classificação das demandas

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das demandas recebidas no 1º semestre de 2025, conforme classificação.



5.2 Tempo médio de Resposta ao Reclamante

O tempo de atendimento às manifestações dos clientes é um indicador importante de avaliação da qualidade da Ouvidoria. Esse tempo depende, não apenas do esforço da equipe da Ouvidoria, mas principalmente do desempenho das demais áreas da Instituição que fornecem os elementos necessários para que as demandas dos clientes possam ser atendidas.

Neste período, respondemos a 100% das demandas direcionadas à Ouvidoria dentro do prazo de 10 dias úteis, em conformidade com o Capítulo IV, art. 6º, § 2º, da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.

O Tempo Médio de Resposta (TMR) para as solicitações foi de **5 dias úteis**, significativamente abaixo do prazo regulamentar.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os 764 atendimentos foram objeto de análise, classificação e diagnóstico de causa raiz, visando melhorar a experiência dos clientes da Up.p.

A Ouvidoria da Up.p desempenha um papel estratégico como instância moderadora entre a Instituição, clientes e usuários. Cada interação é uma valiosa oportunidade para ouvir o cliente, impulsionar o aprimoramento contínuo dos serviços e compreender as demandas, resultando em uma melhor entrega.

A Up.p possui uma estrutura adequada para gerenciar as demandas em conjunto com as áreas parceiras. Além disso, a Ouvidoria cumpre eficazmente seu principal objetivo de atuar como canal de segunda instância para clientes que porventura estejam insatisfeitos com os canais primários. Com base nas demandas recebidas, a Instituição busca constantemente identificar melhorias e ajustes necessários para a revisão de seus processos, visando aperfeiçoar os serviços prestados aos nossos clientes.

< FIM DO DOCUMENTO >