



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1ª Semestre de 2022

## ÍNDICE

1.	<a href="#">OBJETIVO</a>	3
2.	<a href="#">MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA</a>	3
3.	<a href="#">CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</a>	3
4.	<a href="#">MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA</a>	4
5.	<a href="#">CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA</a>	4



## 1. OBJETIVO

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação da **Up.p** com seus usuários e clientes e atender à Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas à atividade da Ouvidoria.

## 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

A grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primários: e-mail, telefone e *whatsapp*.

A Ouvidoria atua como **canal de última instância** nos casos em que solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais acima mencionados.

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de 43 (quarenta e três) manifestações atendidas pela Ouvidoria.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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 (em dias úteis das 9h às 18h)

**E-mail:** [ouvidoria@upp.com.br](mailto:ouvidoria@upp.com.br)

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

No período apresentado neste relatório, tivemos um total de 13 (treze) manifestações atendidas por e-mail e 30 (trinta) atendidas por telefone.



## 4. MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À 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.

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no período apresentado neste relatório, 2 (duas) manifestações foram classificadas como demandas elegíveis à ouvidoria, sendo solucionada por meio de resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar.

## 5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA

As manifestações elegíveis à ouvidoria no período apresentado neste relatório se relacionaram ao tema de atendimento (dificuldade em contatar os canais de atendimento) e solicitação de cancelamento do empréstimo.

As manifestações não elegíveis à Ouvidoria, por sua vez, se relacionaram majoritariamente a dúvidas de atendimento de primeira instância, como por exemplo sobre o processo de pedido de empréstimo na plataforma.

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>

