Relatório da Ouvidoria - Semestral - de 01/01/2025 a 30/06/2025

Mirna Romero - Ouvidora

07/07/2025

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria da **UY3 Sociedade de Crédito Direto S.A.** – CNPJ 39.587.424/0001-30, relativas ao período de 01/01/2025 a 30/06/2025.

Antes das informações acerca dos atendimentos da Ouvidoria, é de fundamental importância relatarmos que nos meses de março e abril ocorreram problemas com a operação técnica da telefonia do SAC da empresa e, em decorrência dos problemas enfrentados, os clientes interagiram com o SAC da UY3 através do 0800 da Ouvidoria que, por sua vez, para não deixá-los sem o devido atendimento, portanto processou 67 registros de atendimentos em seu sistema de gestão encaminhando-os à área pertinente para que providenciassem as devidas respostas e não foram contabilizados com atendimentos da Ouvidoria.

Na Ouvidoria, a interação do público externo e interno do deu-se por meio dos canais de atendimento disponibilizados no site, assim a **Attendance Ouvidoria Corporativa** contabilizou 13 (treze) registros de manifestações formalizadas em sua Plataforma no período, conforme certificam os relatórios mensais extraídos diretamente do Sistema de Gestão da Ouvidoria e enviados ao comitê gestor sempre no primeiro dia útil de cada mês, e reproduzidos na tabela abaixo:

Observações:

1) Manifestações de funcionários demandaram um maior tempo para a sua análise e conclusão.
2) Manifestações com prazo maior de conclusão, em virtude da solicitação de documentos comprobatórios e no período de 24/02/2025 a 04/03/2025 a CEF esteve realizando manutenção do sistema de FGTS em virtude disto decorreu a indisponibilidade da API para consultas, averbações e cancelamentos etc. Devido a isso, todos os contratos de empréstimo consignado FGTS que foram assinados de 24/02/2025 até o dia 04/03/2025 não foram averbados e não foram pagos. Os processos foram retomados em 06/03/2025.

Mês	Quantidade
Jan/25	02
Fev/25	08
Mar/25	00
Abr/25	00
Mai/25	03
Jun/25	00
Total	13

Data do Registro	Classificação	Assunto	Procedente /Improcedente	Data Conclusão	Tempo de Resolução em dias
17/01/2025	Reclamação	Outro-Cancelamento de Consignado	Procedente Solucionado	20/01/2025	03
31/01/2025	Reclamação	Atendimento	Procedente Solucionada	06/02/2025	06
12/02/2025	Reclamação	Financeiro	Improcedente	14/02/2025	02
20/02/2025	Denúncia	Contrato	Improcedente	28/02/2025	08
24/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	07/03/2025	11
24/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	07/03/2025	11
26/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	27/02/2025	01
27/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	07/04/2025	39
27/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	27/02/2025	00
28/02/2025	Reclamação	Financeiro	Procedente Solucionada	17/03/2025	17
12/05/2025	Denúncia	Fraude	Procedente Solucionada	20/05/2025	08
12/05/2025	Denúncia	Fraude	Procedente Solucionada	20/05/2025	08
20/05/2025	Denúncia	Conduta Inapropriada	Procedente Solucionada	12/06/2025	23

_____//_____