



Relatório da Ouvidoria

1º Semestre 2026

Introdução

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria e do Canal de Denúncias da UY3 Sociedade de Crédito Direto S.A. – CNPJ 39.587.424/0001-30, relativas ao 1º semestre de 2026 (01/01/2026 a 31/06/2026).

Compromisso



Na UY3, cultivamos um ambiente onde a ética e a conformidade são prioridades. A Ouvidoria fortalece nosso compromisso com a cultura de integridade, permitindo que clientes e parceiros reportem qualquer conduta que desafie nossos valores, padrões éticos, qualidade nos serviços prestados, assim como a legislação aplicável.



Cenário do Semestre



Reestruturação da Ouvidoria UY3

Ao longo do primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria da UY3 reafirmou seu papel como segunda instância, imparcial e tecnicamente preparada para lidar com demandas de clientes e parceiros. Nesse período, a área passou por uma reestruturação voltada a agilizar o tratamento de casos complexos e com fricção no relacionamento.

A atuação da Ouvidoria vai além da resolução de conflitos: as manifestações recebidas passaram a alimentar um ciclo contínuo de análise que apoia a Diretoria e áreas na identificação de falhas processuais e gargalos sistêmicos. Esse processo tem sido essencial para manter a ética e a transparência como pilares do crescimento acelerado da instituição.

Novo Parceiro de Atendimento

- Com objetivo de melhorar a eficiência e experiência do cliente, contratamos a empresa Contato Seguro para implantação do canal de recebimento das chamadas e reclamações de Ouvidoria e Canal de Denúncia.
- A implantação ocorreu entre os meses de Março e Abril, justificando a queda de volume destes meses.
- Com a normalização do canal em Maio, percebemos o volume voltando a realidade dos meses de janeiro e fevereiro.



Estratégia de Melhoria



Reestruturação dos Canais de Atendimento (Relacionamento e SAC)

Organização, Governança de Dados e controle operacional da experiência do cliente.



Reestruturação dos Canais de 2ª Instância (Ouvidoria e Canais Críticos)

Foco em resolução de conflitos e transparência no relacionamento com o cliente.



Identificação de Melhorias Sistêmicas, Processos e Produtos

A partir da tratativa das reclamações, direcionamos as melhorias para os times de negócios e tecnologia.



Desenvolvimento e implantação das melhorias

Desenho de fluxos e ferramentas, implantação processual ou técnica com foco na experiência fluída do cliente com nossos produtos.



Volumetria do Semestre



UY3

3134

Acionamentos

1800

Ouvidoria 0800

388

Consumidor.Gov

371

Reclame Aqui

303

RDR Bacen

262

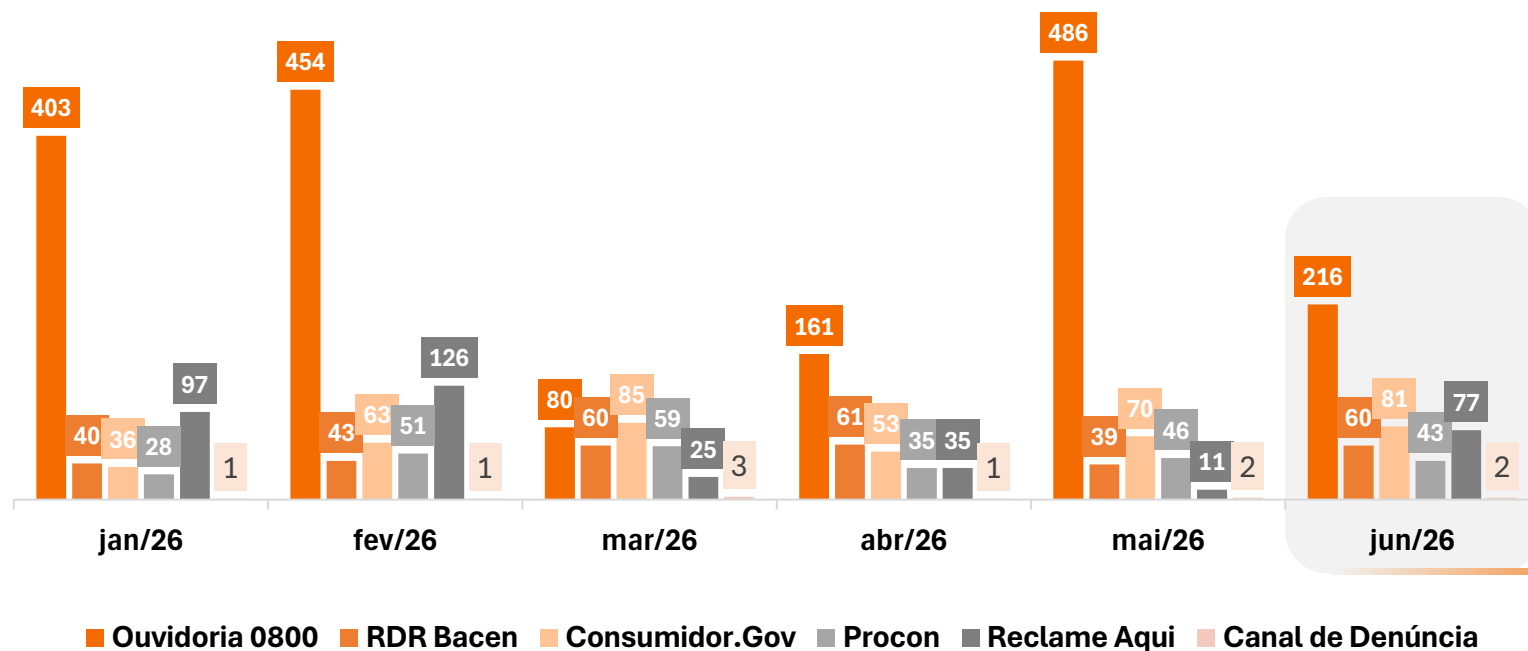
Procon

10

Canal de Denúncias



Volumetria Mensal



Destaque

A reestruturação dos canais primários de atendimento e Ouvidoria iniciada em Maio/2026, somada as ações de melhoria dos fluxos e processos, resultaram na redução considerável dos acionamentos da Ouvidoria 0800.

Isto porque o foco é garantir acessibilidade, resolutividade e tratativa dentro dos SLAs nos canais primários de atendimento ao cliente.

Canais de Atendimento

...



11 3514 7871

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Atendimento de Segunda a Sexta-Feira das 08h às 18h, exceto feriados.
Este é o nosso WhatsApp para Relacionamento com o Cliente.



0800 000 5691

SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE)

Atendimento 24h, 7 dias por semana.
Canal disponível para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões e elogios.



0800 000 5633

OUVIDORIA

Segunda a Sexta-feira das 08 às 18h. Exceto Feriados.
A Ouvidoria está disponível no telefone ou no formulário de registro: <https://contatoseguro.com.br/ouvidoriauy3>



uy3.com.br