



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Apresentação para a Diretoria Executiva da U4C: 04/08/2023

HISTÓRICO DE REVISÕES			
Data	Versão	Descrição	Autor
04/08/20	1.0	Conclusão primeira versão.	Letícia Cruz
23	2.0	Aprovado pelo Diretor de	Tito Lívio
04/08/20		Ouvidoria	
23			

1. OBJETIVO

O presente relatório tem o objetivo de descrever informações sobre as atividades da Ouvidoria da U4C, tendo em vista a atuação da companhia como Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil.

2. BASE LEGAL

→ RESOLUÇÃO BCB Nº 28 DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

3. RELATÓRIO

(i) O relatório considerará o período entre 01/01/2023 a 30/06/2023.

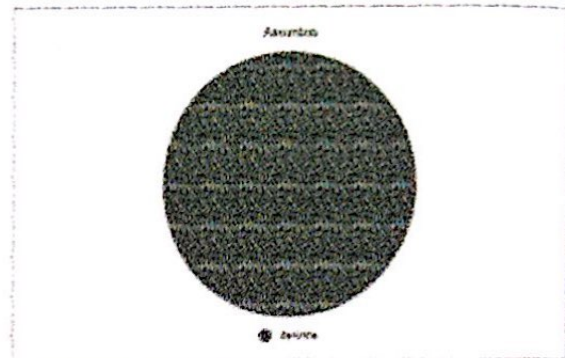
(ii) A participação dos clientes da U4C por meio dos canais de atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria da ABSCM contabilizou 1 (um) registro de manifestações, envolvendo a "natureza" Denúncia e 0 (zero) registros relacionados



aos demais "naturezas" possíveis (reclamações, pedido e informação, solicitação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão e outros).

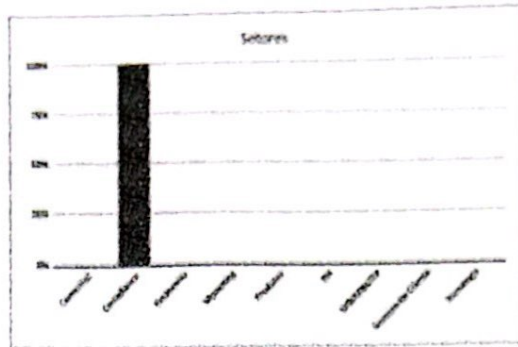
➤ Abaixo, segue o gráfico sobre a relação dos assuntos buscados pelos clientes da U4C perante a ouvidoria:

Natureza	Quantitativo
Reclamação	0
Pedido de Informação	0
Solicitação Geral	0
Comunicação	0
Denúncia	1
Elogio	0
Sugestão	0
Outros	0



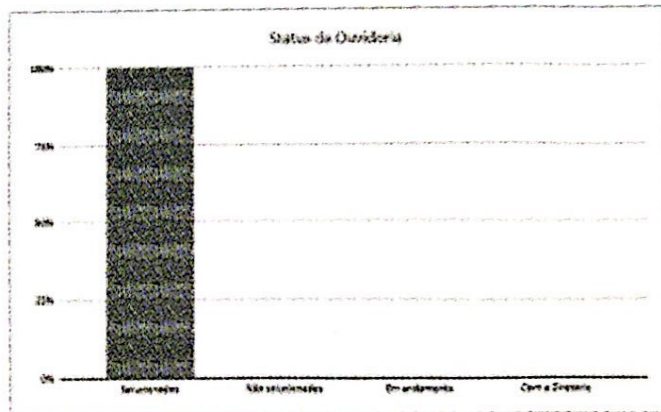
➤ Abaixo, segue o gráfico que demonstra os "Departamentos" da U4C que receberam demandas:

Sectores	Quantitativo
Comercial	0
Compliance	1
Finanças	0
Marketing	0
Produtos	0
RH	0
SFVS/SFSA/ITP	0
Sucesso da Cliente	0
Tecnologia	



➤ Abaixo, segue o gráfico que demonstra o “Status de resolução” das situações levadas para Ouvidoria na data-base deste relatório:

Status de resolução	Quantitativo
Solucionados	1
Não solucionados	0
Em andamento	0
Com a Diretoria	0



Cabe ressaltar que, o implemento dos contatos da Ouvidoria nos sites, redes sociais, canais de comunicação e público interno da U4C ocorreu em dezembro de 2022.

Belo Horizonte - MG, 04 de agosto de 2023.

Tito Lívio de Figueiredo

DIRETOR DE OUVIDORIA U4C

TITO LÍVIO DE FIGUEIREDO