Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2024

GeRU

A Geru

A Ouvidoria

Canais de Atendimento

Volumetria

Qualidade

Melhoria Contínua

GeRU

A Geru

Há **9 anos**, a Geru iniciou sua jornada com o objetivo de fornecer recursos e simplificar o acesso ao crédito no sistema financeiro.

Acreditar nas pessoas é o combustível da nossa história. Em nossa plataforma, já atendemos mais de **377 mil clientes** por todo o Brasil.

Cada cliente representa um **sonho realizado**, um **objetivo alcançado**, a parceria é dupla e contínua.

Para alcançar o sucesso dessa missão é preciso **ouvidos atentos** às opiniões e necessidades dos **nossos clientes**, atendendo aos seus desejos e expectativas por melhorias.

GeRU

GERU

A Ouvidoria

A **Ouvidoria da Geru** tem como missão acolher e tratar de maneira justa as demandas recebidas em nossos canais, especialmente para aqueles que **não ficaram satisfeitos** com as soluções oferecidas pelos canais primários de atendimento.

Valorizamos a **ética, colaboração, empatia e excelência** nas resoluções que oferecemos e mantemos um relacionamento ativo com os órgãos reguladores, entidades consumeristas e associações das quais participamos.

Em 2024, a **Geru celebrou 9 anos**, e nossa Ouvidoria segue comprometida em amplificar a voz do cliente, buscando continuamente melhorar os produtos e serviços que oferecemos.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

GeRU

Canais de Atendimento

A **Ouvidoria** é encarregada de tratar as demandas recebidas em seus canais oficiais, como **e-mail** e **telefone**:



tratativa.ouvidoria@open-co.com

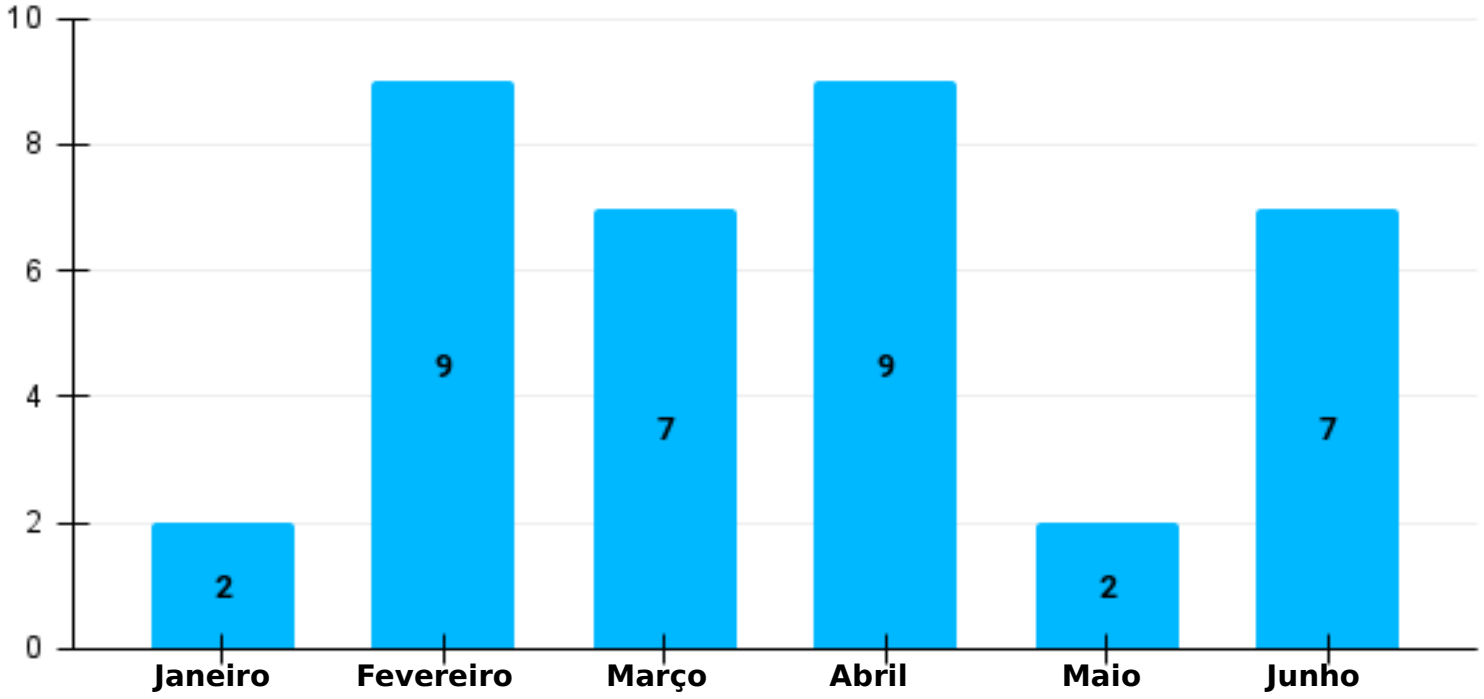


0800 020 2845

GERU

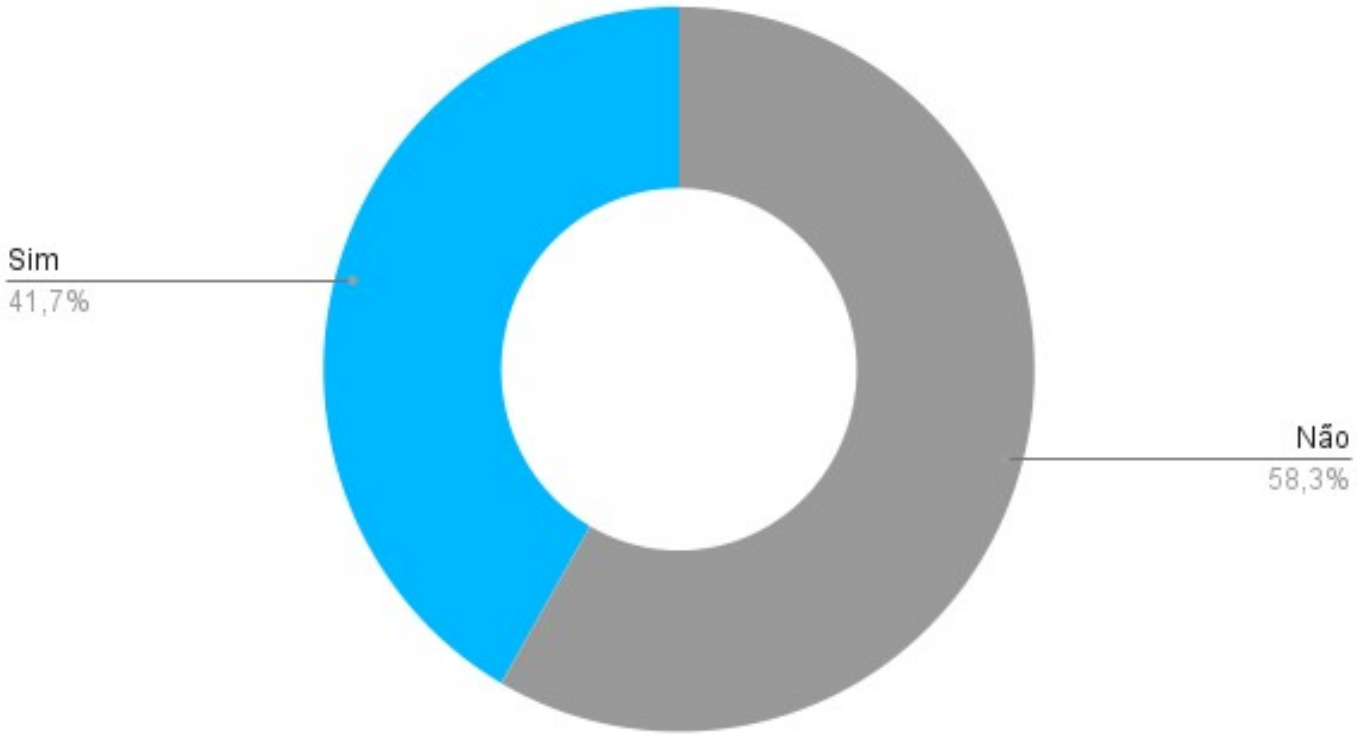
Volumetria

No primeiro semestre de 2024, a **Ouvidoria** realizou o tratamento de **36** manifestações dos clientes.



Casos recebidos por e-mail e Telefone

Os casos atendidos pela Ouvidoria Geru foram válidos?



Os casos válidos são aqueles no qual houve um protocolo de atendimento anterior e que se enquadrados na alçada da Ouvidoria.

GeRU

Qualidade

Das 33 ligações atendidas no período, a **Ouvidoria** obteve **21%** de respostas sobre a **Pesquisa de Satisfação**, com uma nota média de:



4,38

Escala de 1 a 5

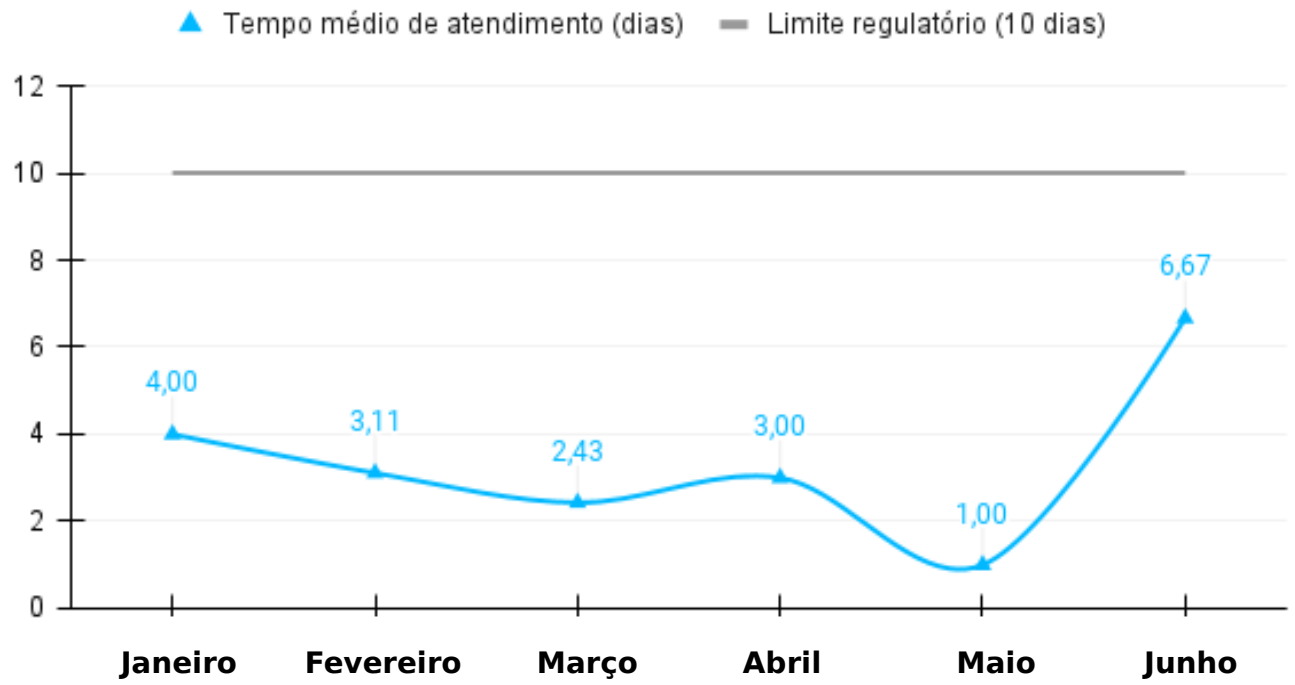
O tempo médio de resposta da tratativa foi de:



3,49

Escala de dias úteis

O prazo regulatório para a tratativa da Ouvidoria, estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até **10 dias úteis**, mas a Ouvidoria da Geru busca oferecer as respostas aos casos de forma conclusiva no menor tempo possível, conforme demonstrado abaixo:



GeRU

Melhorias Contínuas

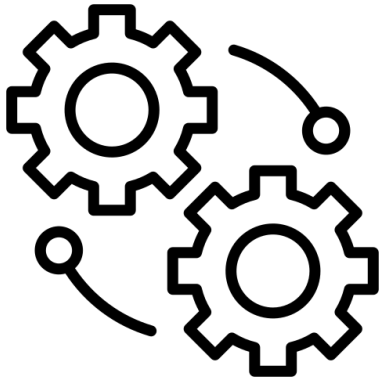
No centro das nossas operações está a busca incessante pela **melhoria contínua**. Nosso objetivo é explorar as oportunidades por meio de inovações, implementando estratégias que aprimorem constantemente a **experiência do cliente** e a **eficácia** de **nossos serviços.**

O nosso trabalho representa um **compromisso com a evolução**. Estamos sempre em busca de melhorias, guiados pela escuta ativa dos nossos clientes e pela nossa visão de futuro.

Processos

Neste semestre, intensificamos a integração direta entre os sistemas da Ouvidoria, visando facilitar a troca de informações entre as áreas, para agilizar o registro e o encaminhamento das manifestações.

Isso proporcionou uma maior visibilidade das reclamações em tempo real, o que possibilitou o direcionamento dos esforços para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.

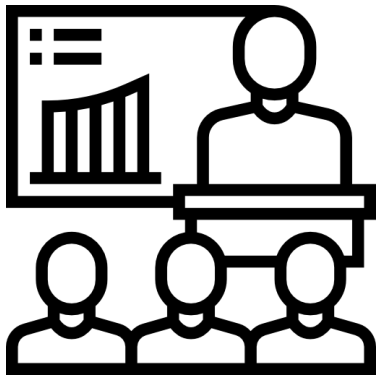


GeRU

Treinamentos

Ministramos mais treinamentos para os times da Operação, aprimorando a qualidade e a precisão das entregas.

Como resultado, houve um aumento na eficiência das atividades realizadas pelos membros das equipes.



GeRU

GeRU