Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

GeRU

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

A Geru

A Ouvidoria

Canais de Atendimento

Volumetria

Qualidade

Melhoria Contínua

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

A Geru

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Há **10 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. 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. A segurança dos nossos clientes é uma prioridade em toda a sua jornada no aplicativo. Por isso, investimos continuamente no fortalecimento de nossos processos e tecnologias, desenvolvendo mecanismos preventivos, aprimorando nossas ferramentas internas de detecção e combate a fraudes e golpes, além de promover ações educativas para conscientizar os usuários sobre práticas comuns de tentativa de engano e como se proteger. Nosso compromisso é seguir avançando na oferta de soluções financeiras simples, acessíveis e eficazes, que proporcionem autonomia e tranquilidade aos nossos clientes, sem abrir mão da segurança.

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

A Ouvidoria

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

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 2025, a **Geru celebrou 10 anos**, e a 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.

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Canais de Atendimento

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

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

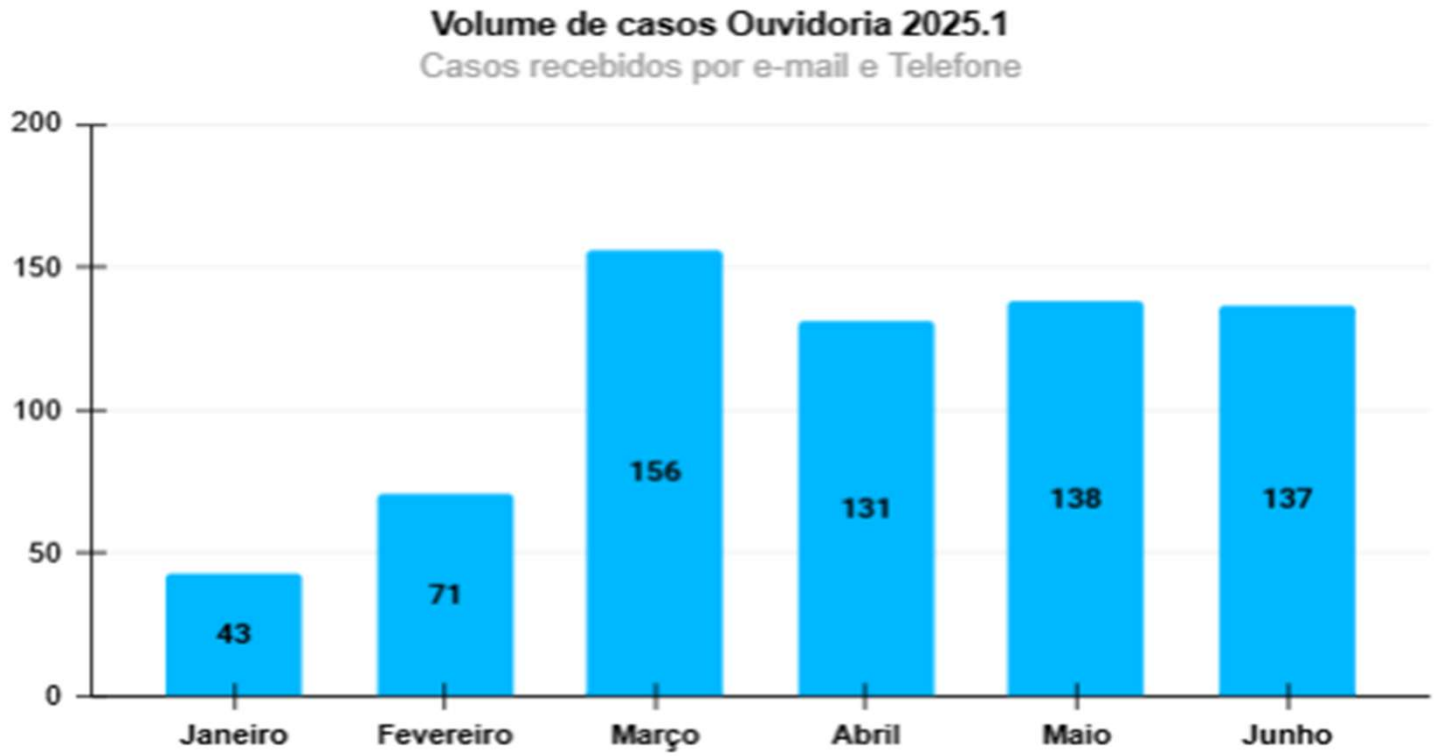
Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

GeRU

Volumetria

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

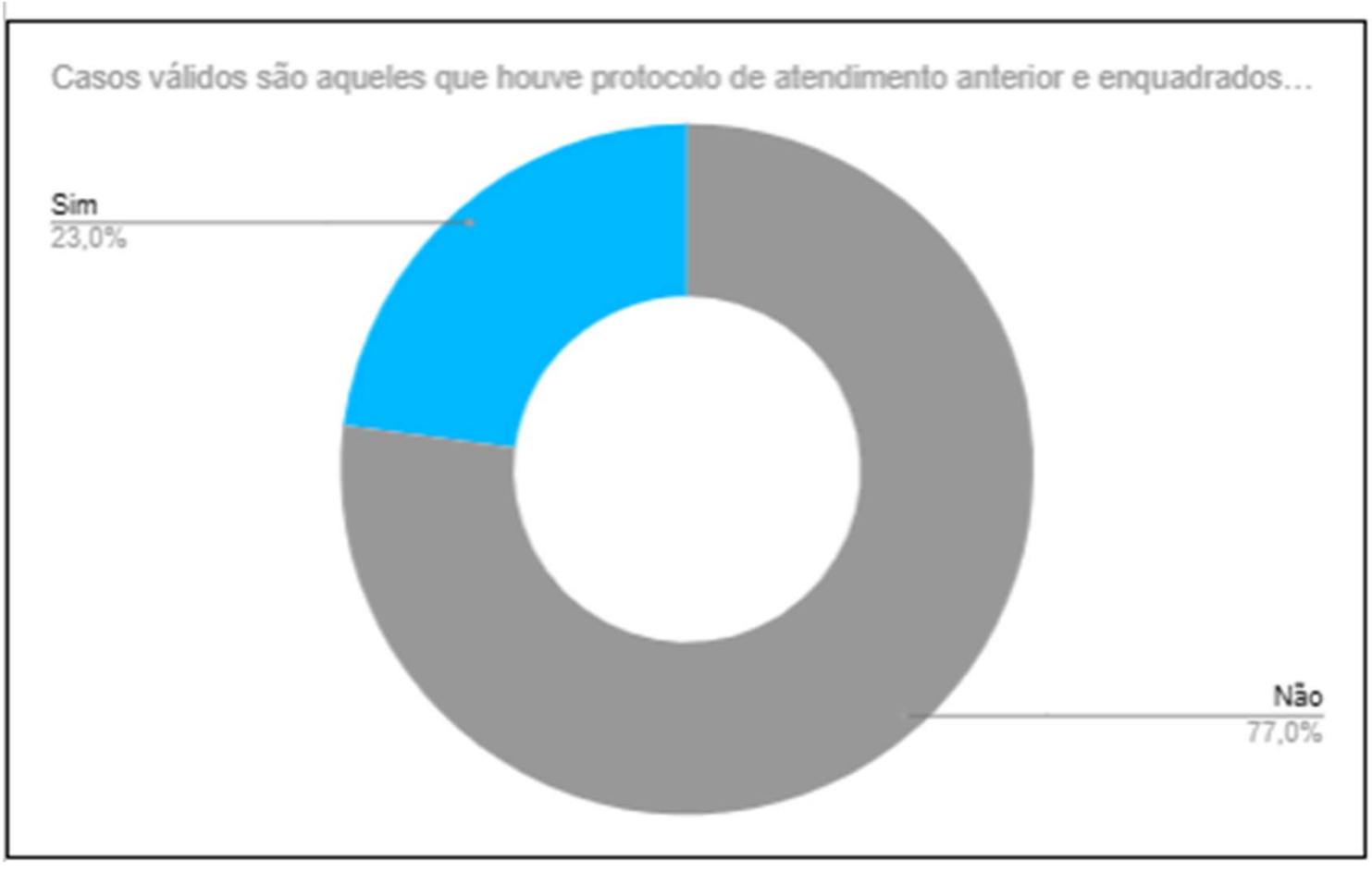
No primeiro semestre de 2025, a **Ouvidoria** realizou o tratamento de **676** manifestações dos clientes



Casos recebidos por E-mail e Telefone.

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

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.

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

GeRU

Qualidade

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Das 155 reclamações válidas recebidas no período, a Ouvidoria, obteve 3,87 % de respostas, com uma nota média de :



2,83

Escala de 1 a 5

O tempo médio de resposta da tratativa foi de:



1,88

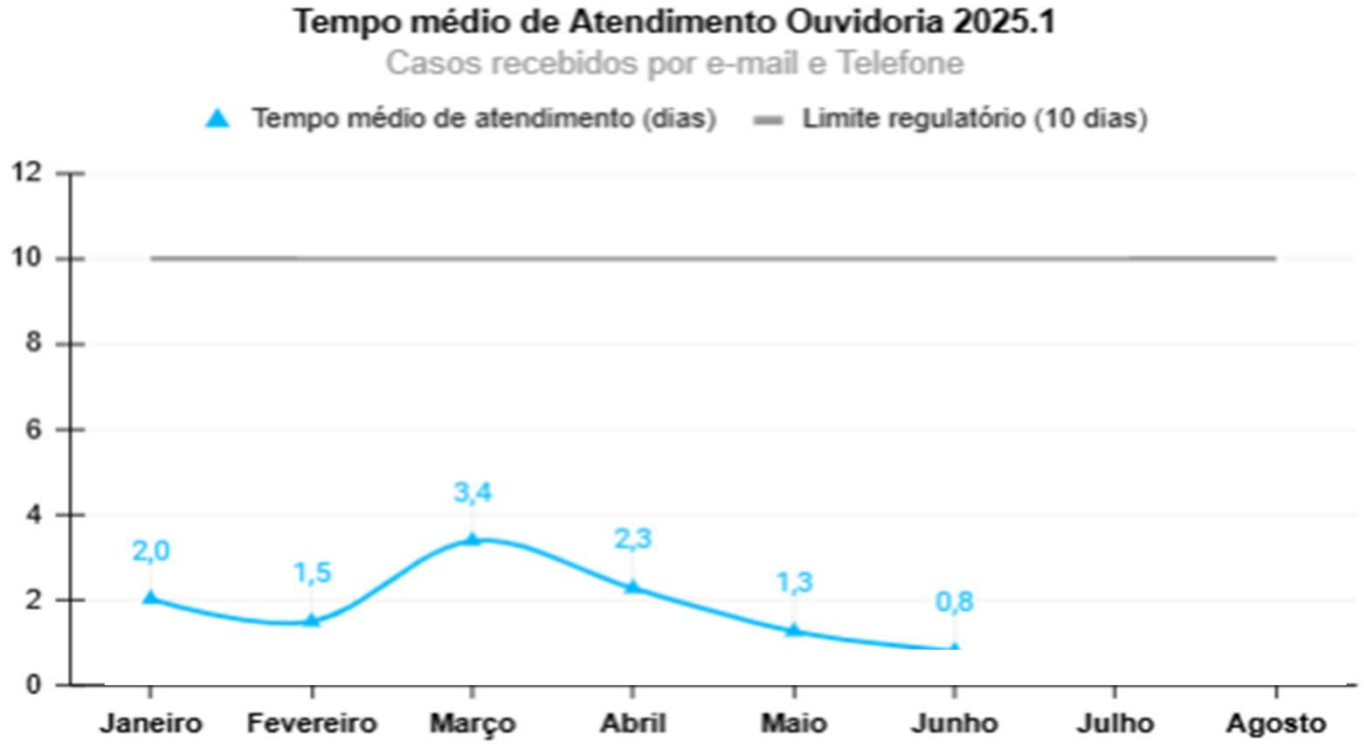
Escala de dias úteis

Adendo Explicativo sobre a Taxa de Resposta da Pesquisa: Destacamos que o percentual de respostas obtido no período em análise apresenta-se abaixo do esperado em razão de inconsistências internas identificadas no processo de envio da Pesquisa de Satisfação. Tais falhas operacionais impediram o encaminhamento adequado dos questionários aos clientes, comprometendo a representatividade dos dados coletados. Informamos que as correções necessárias foram devidamente implementadas, e o processo de envio das pesquisas foi normalizado a partir do dia 21/05/2025, garantindo, desde então, a retomada regular da coleta de feedbacks.

GeRU

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

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 a evolução:



Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

GeRU

Melhorias Contínuas

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

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.

Mantemos o compromisso de acompanhar e avaliar os atendimentos da operação por meio de análises e estudos estruturados em um programa interno. Nosso objetivo é transformar cada interação em uma experiência memorável.

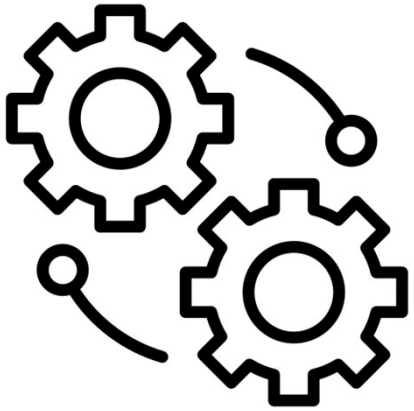
Focamos na evolução contínua e no desenvolvimento das habilidades dos nossos representantes, promovendo atendimentos próximos, fluidos, personalizados e conectados às necessidades dos nossos usuários.

Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Processos

Neste semestre, aprimoramos a integração dos sistemas da Ouvidoria, facilitando a troca de informações, agilizando os registros e ampliando a visibilidade das manifestações, o que otimizou processos e reforçou o foco na experiência do cliente.

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, oferecendo uma resposta com qualidade e rapidez.



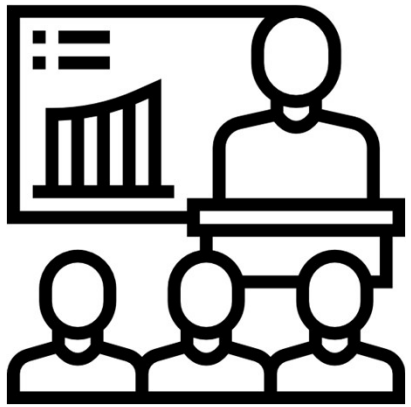
Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Treinamentos

Ministramos mais treinamentos para os times da Operação, aprimorando a qualidade e a precisão das entregas, do qual toda a equipe se torna capacitada para o atendimento

Capacitamos mais um colaborador no curso de Ouvidor, para temos um backup.

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



Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8



Clicksign c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Relatório da Ouvidoria Geru_2025.pdf

Documento número #c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8

Hash do documento original (SHA256): bba6fa68084b569c1b9f6fab2e3311da452ba34679923715ff1e15e87d0735d7

Assinaturas

Marcio Rodrigues
Assinou em 14 jul 2025 às 12:09:12

Sandro Weinfeld Reiss
Assinou para aprovar em 13 jul 2025 às 15:55:02

Cristiano Rocha
Assinou em 29 jul 2025 às 13:54:51

Log

11 jul 2025, 11:59:27	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d criou este documento número c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8. Data limite para assinatura do documento: 10 de agosto de 2025 (11:59). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
11 jul 2025, 12:02:05	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: sandro@open-co.com para assinar para aprovar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sandro Weinfeld Reiss.
11 jul 2025, 12:02:05	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: cristiano.rocha@open-co.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Rocha.
11 jul 2025, 12:02:05	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: marcio.rodrigues@open-co.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcio Rodrigues.

13 jul 2025, 15:55:02	Sandro Weinfeld Reiss assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail sandro@open-co.com. IP: 191.205.196.98. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.55159771927241 e longitude -46.68642093844323. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1260.2 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
14 jul 2025, 12:09:12	Marcio Rodrigues assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcio.rodrigues@open-co.com. IP: 186.248.208.58. Componente de assinatura versão 1.1260.2 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
29 jul 2025, 13:54:51	Cristiano Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail cristiano.rocha@open-co.com. IP: 201.76.168.178. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.95528132185877 e longitude -43.18391423304954. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1266.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
29 jul 2025, 13:54:52	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8.

ICP Brasil

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº c4b15e0d-66c9-4935-a78b-683fc16f15b8, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.