



RELATÓRIO OUVIDORIA | 2º SEMESTRE DE 2021

CONFIDENTIAL

Apresentação

A iugu é uma instituição de pagamento com foco em meios de pagamentos (cobrança), recorrência (assinatura) e split (marketplace). A plataforma oferece toda tecnologia e suporte necessários para empresas estruturarem uma operação financeira inteligente, automatizada e eficiente de ponta a ponta.

A Ouvidoria, órgão independente constituído nos termos das normas regulamentares vigentes, tem como principal atribuição atuar como canal de comunicação entre a iugu, seus clientes e usuários, buscando solucionar problemas, os quais são registrados na forma de pedidos de informação, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

As atribuições e competências de Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, a qual dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.





Síntese de atendimentos via e-mail

Observando os dados da tabela ao lado, têm-se que a média mensal de demandas recebidas e tratadas por e-mail é de 61, mantendo a média do último semestre, que foi de 61,5 casos por mês.

Já a média de resolução das demandas foi de 3,3 dias úteis no primeiro semestre de 2021, para 1,9 no 2º semestre, mantendo uma média bem abaixo do prazo regulamentar da área, de 10 dias úteis.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Semestre
Nº de atendimentos	47	50	36	66	75	92	366
Dias úteis para resolução (média)	1.5	1.6	1.8	2.1	1.8	2.4	1.9



Síntese de atendimentos via telefone

Observando os dados de telefonia, têm-se que a média mensal de demandas tratadas por telefone é 29,1, demonstrando que os contatos com este canal dobraram, já que no primeiro semestre a média mensal era de 14 contatos/mês.

A média de resolução das demandas foi de 2,2 dias úteis, mantendo a média do semestre anterior e um valor bem abaixo do prazo regulamentar aplicável a Ouvidoria, de 10 dias úteis.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Semestre
Nº de atendimentos	8	19	54	57	29	8	175
Dias úteis para resolução (média)	1.6	2.4	2.6	2.1	1.5	3.2	2.2



Síntese de atendimentos via Consumidor.gov.br

Se comparado com o semestre anterior, o uso do canal Consumidor.gov.br por parte dos clientes e usuários iugu dobrou, mantendo o crescimento de procura dos últimos semestres.

Ainda assim, o canal se caracteriza como o segundo menos utilizado para a resolução de demandas de 2º instância.

Quanto ao prazo médio de resolução, também se manteve abaixo dos 10 dias úteis, assim como, cumpriu o prazo específico da plataforma, de 15 dias corridos no mês de julho e 10 dias corridos nos demais meses, prazo ajustado pela própria Plataforma em decorrência da Pandemia.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Semestre
Nº de atendimentos	3	2	5	5	6	7	28
Dias úteis para resolução (média)	6	1	4.5	2.4	4.5	3.8	3.7



Síntese de atendimentos via RDR (BACEN)

Comparando o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo BACEN nos dois últimos semestres, observa-se um acréscimo de apenas 2 casos.

A baixa procura deste canal pelos clientes e usuários iugu faz com que o RDR seja o meio de resolução de demandas menos utilizado.

Mesmo que seja um canal pouco acionado, a média de resolução em dias úteis é a mais alta, o que pode ser justificado pela complexidade das demandas apresentadas.

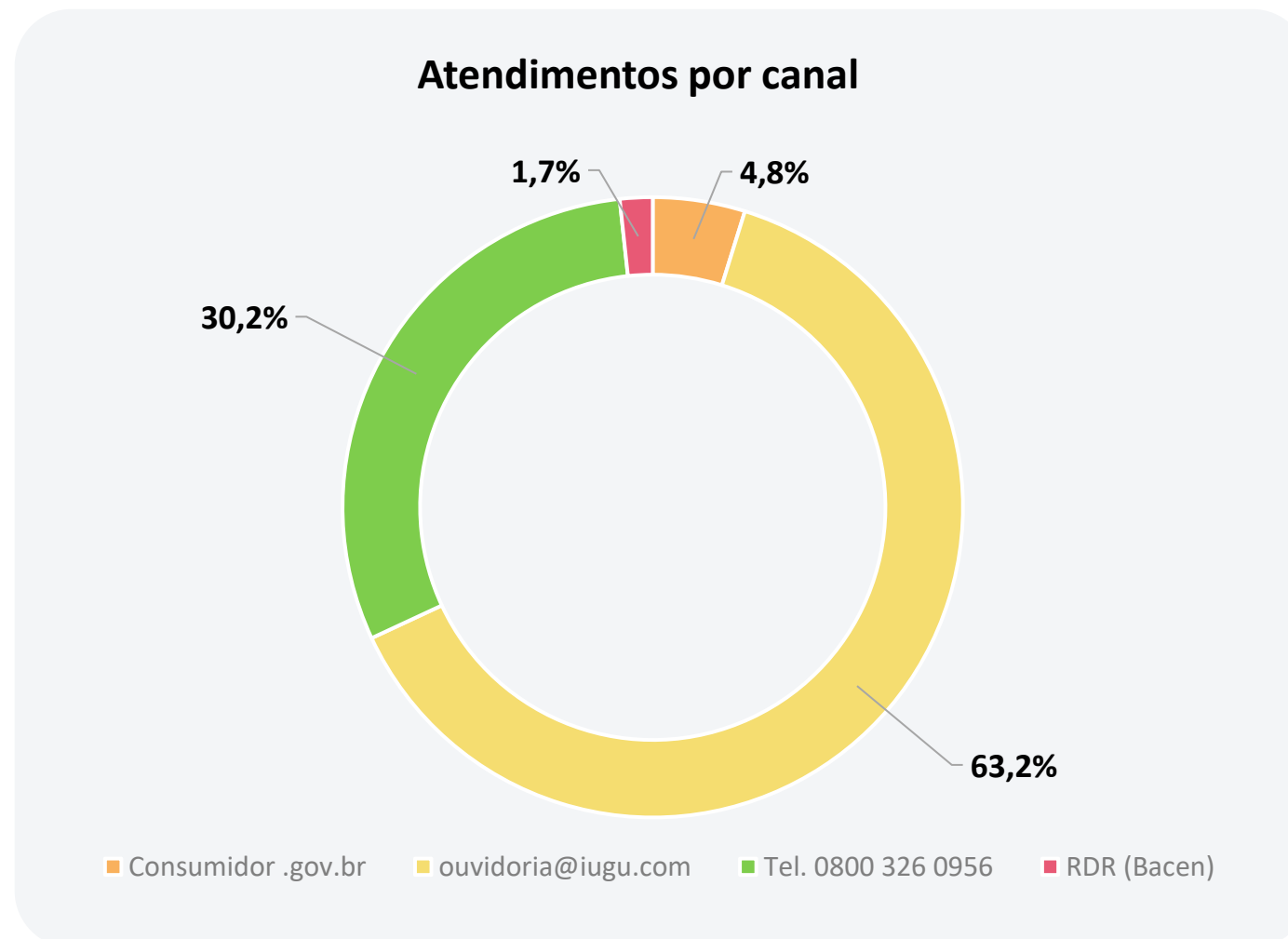
Ainda assim, a média de resolução se mantém dentro do 10 dias úteis pelo BACEN.

	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Semestre
Nº de atendimentos	2	1	1	1	3	2	10
Dias úteis para resolução (média)	5	9	12	2	5.5	4.5	6.3



Comparativo entre canais de atendimento

Assim como no 1º semestre de 2021, no 2º semestre de 2021, o e-mail de Ouvidoria se manteve como o canal mais utilizados pelos clientes e usuários iugu, fato que pode se justificar pela facilidade e acessibilidade a esse canal, além do prazo para resolução, que gira em torno de 2 dias úteis.

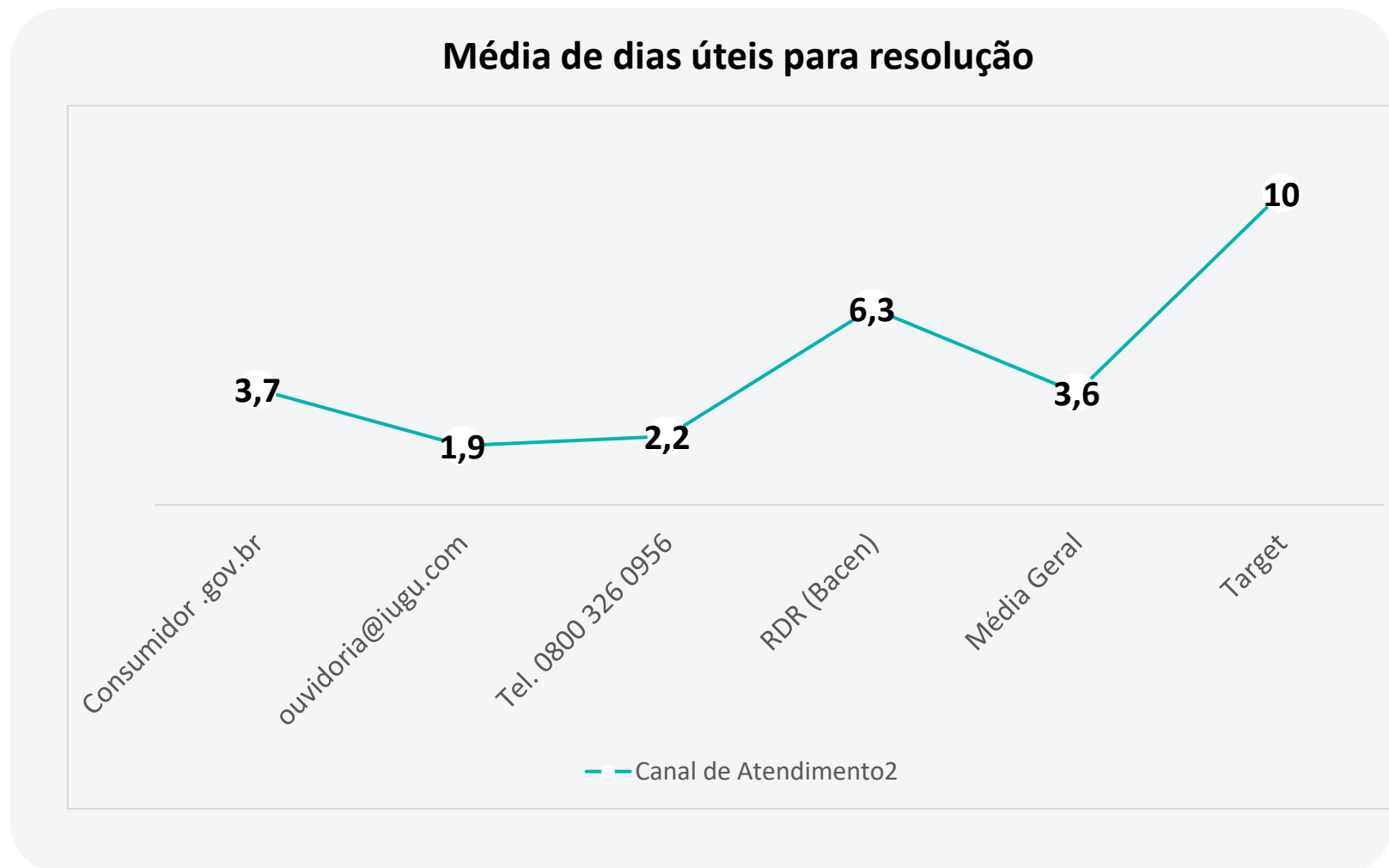




Prazo médio de resolução dos atendimentos

Analisando os dados totais do semestre, têm-se que dentre os 579 casos tratados, apenas 17 atendimentos ultrapassaram o prazo de 10 dias úteis, representando 2,9% do total.

Observando a porcentagem mensal de casos que ultrapassaram o referido prazo, constatou-se que em todos os meses a média se manteve abaixo da métrica de 10% do total.



* Res. BCB nº 28/2020 prevê que as demandas sejam solucionadas em até 10 dias úteis, sendo aceitável que apenas 10% das tratativas (mensais) ultrapassem este prazo, desde que o descumprimento seja justificável.



Perfil dos demandantes

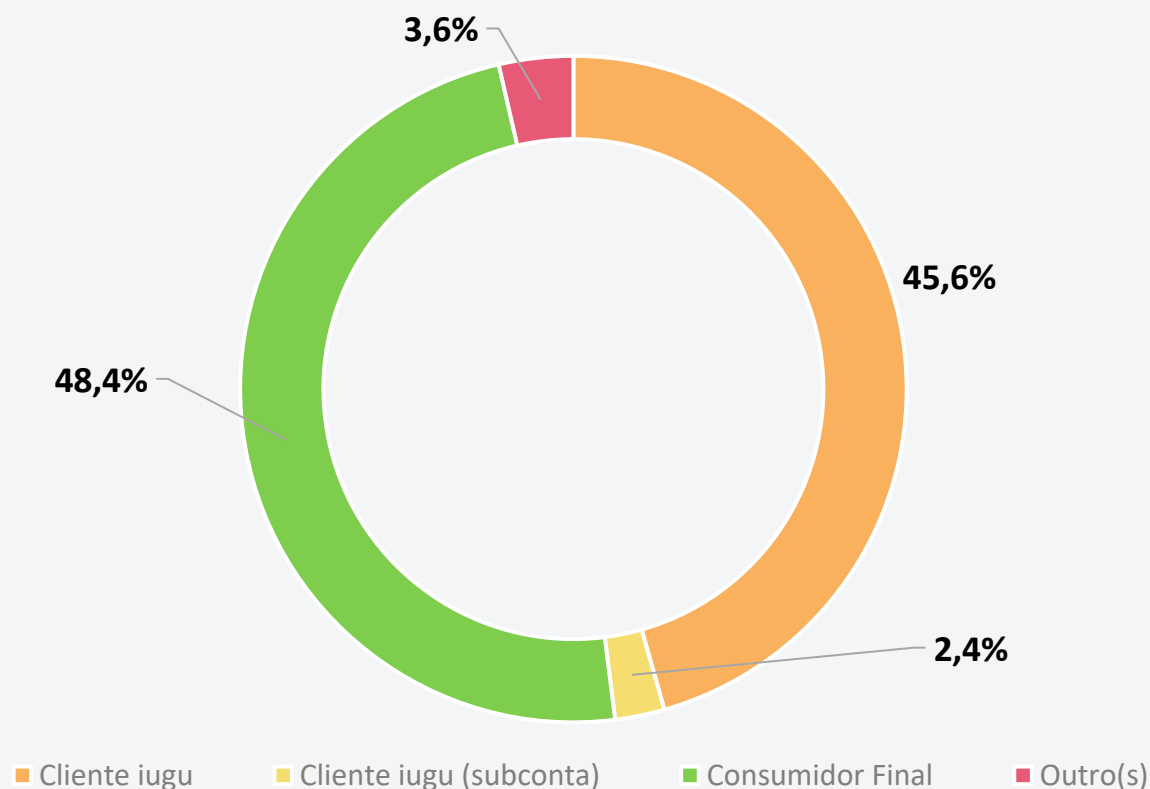
Mantendo os padrões dos semestres anteriores, o canal de Ouvidoria foi mais procurado e acionado por "Consumidor Final", ou seja, pelos clientes dos clientes iugu.

O "Cliente iugu", por sua vez, se refere ao contratante e usuário dos serviços iugu, titular de conta mestre (conta principal).

Já o "Cliente iugu (subconta)" diz respeito ao cliente cadastrado e vinculado a uma conta mestre específica, o qual se caracteriza como contratante indireto da iugu.

O termo "Outros", é destinado aos manifestantes que contatam a Ouvidoria e não se encaixam no perfis acima.

Perfil dos Manifestantes





Elegibilidade das demandas

A partir do 2º semestre de 2021, a Ouvidoria passou a analisar se as demandas recebidas pelos diversos canais eram ou não elegíveis ao atendimento da área, sendo elegíveis as demandas já atendidas pelo atendimento primário.

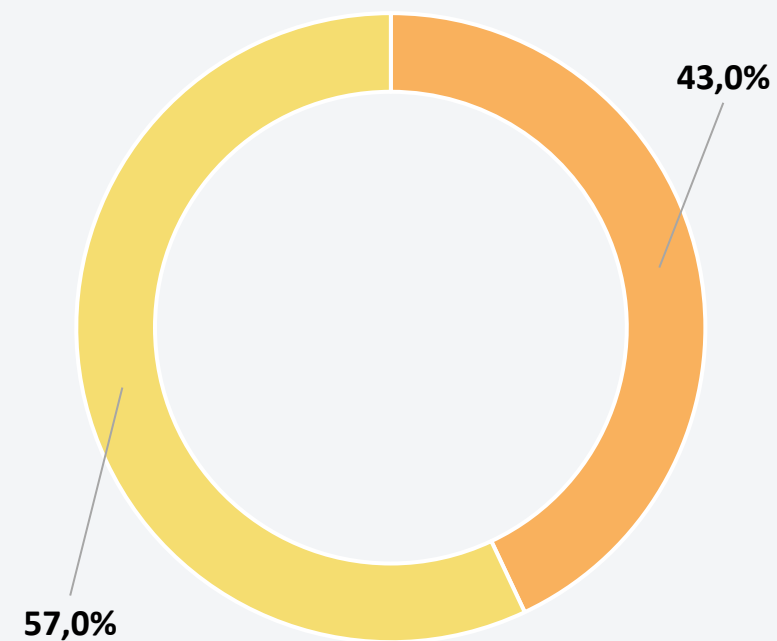
Nas verificações constatou-se que, neste período, apenas 43% dos contatos eram de fato elegíveis.

Dentre as demandas não elegíveis (57%), os procedimentos a seguir foram realizados:

(i) 54,9% dos contatos foram transferidos (fluxo implementado em setembro) para serem atendidos pela área de Suporte (atendimento primário);

(ii) 45,1% das demandas foram tratadas pela área de Ouvidoria em caráter de exceção, possibilidade prevista na Resolução BACEN nº 28/2020. Destas, apenas 4,9% foram realizadas após implementação do fluxo de transferência para o Atendimento primário.

Elegibilidade dos Atendimentos



■ Total das demandas elegíveis

■ Total de demandas não elegíveis

Dados de satisfação

- Observando os dados de satisfação dos atendimentos por e-mail, 46,3% dos demandantes registraram que ficaram satisfeitos com o atendimento prestado e com a resolução da demanda apresentada.
- Considerando os atendimentos telefônicos, em uma escala de 1 (atendimento ruim) a 5 (atendimento ótimo), a nota média registrada para o semestre foi de 4,3.
- Já no canal Consumidor.gov.br, a nota média atribuída aos atendimentos prestados foi de 2,7 (escala 1 a 5) e o índice de solução alcançou a média de 71,4%, segundo os demandantes.
- Dentre as 10 demandas tratadas via RDR (BACEN), apenas uma foi avaliada pelo reclamante, gerando uma adesão de 10% e satisfação de 0%, já que a resolução foi avaliada como insatisfatória.



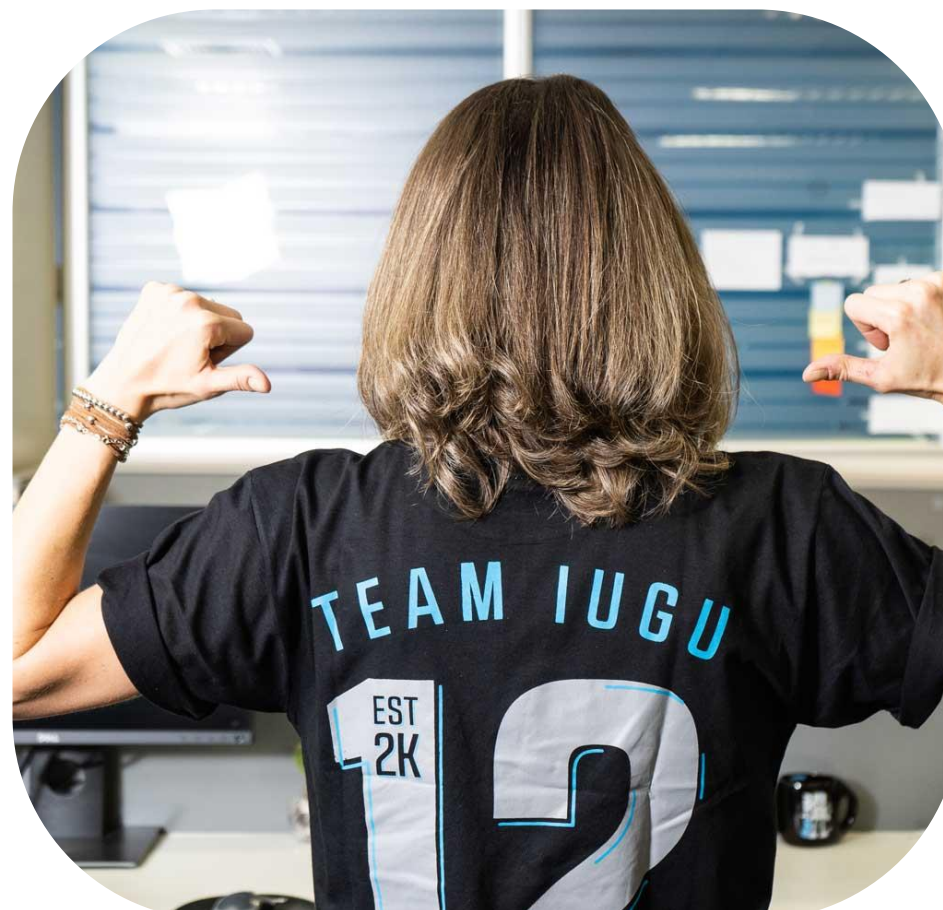
Considerações finais

Somos uma empresa totalmente centrada nos nossos clientes, trabalhamos para oferecer a melhor solução e experiência.

Neste processo, a Ouvidoria iugu é essencial. Ouvimos as necessidades dos clientes, trazemos para dentro da empresa, construímos uma comunicação clara, sempre respeitando e ajudando nossos clientes a solucionar suas reclamações.

Mas a Ouvidoria iugu vai além de solucionar os problemas dos clientes.

Cada demanda recebida é utilizada para aperfeiçoarmos nossas funcionalidades e produtos, construindo uma dinâmica de constante evolução em benefício de nossos clientes.





Tecnologia que vira potência