



Relatório de Ouvidoria.
Ref.: 1º Semestre/2023.

CONFIDENTIAL



Relatório - 1º Semestre de 2023- Ouvidoria.

Sumário.

- Introdução;
- Síntese de atendimentos: E-mail;
- Síntese de atendimentos: Telefone (0800);
- Síntese de atendimentos: Consumidor.gov.br;
- Síntese de atendimentos: RDR (BACEN);
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Demandas Tratadas;
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Prazo Médio de Resolução;
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Demandas Atendidas Fora do Prazo;
- Perfil dos Manifestantes;
- Perfil das Manifestações;
- Elegibilidade das Demandas;
- Dados de Satisfação: Canais Próprios;
- Dados de Satisfação: Canais Regulamentados;
- Considerações Finais.

Relatório - 1º Semestre de 2023 -
Ouvidoria

Introdução

→ O que é a iugu?

A iugu é uma instituição de pagamento autorizada a funcionar na modalidade de emissora de moeda eletrônica e seus serviços de pagamento consistem no processamento de pagamento por meio de Pix, cartão de crédito e boleto.

Ademais, a iugu oferece uma plataforma com toda tecnologia e suporte necessários para empresas estruturarem uma operação financeira inteligente, automatizada e eficiente de ponta a ponta.

→ Como é a atuação da Ouvidoria da iugu?

A Ouvidoria, órgão independente constituído nos termos das normas regulamentares vigentes, é o canal de atendimento entre a iugu, seus clientes e usuários, cujo escopo é solucionar problemas, que podem ser recepcionados na forma de pedidos de informação, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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





Síntese de atendimentos:

E-mails.

Pontos Observados:

- Houve uma diminuição na média mensal de demandas recebidas de **53%** entre o 2º Sem/22 e o 1º Sem/23.
- A resolução das demandas, em média, foi feita em **1,4 dias úteis** no 2º sem/22 e em **2,1 dias úteis** no 1º Sem/23.
- A partir de março/23 a Ouvidoria passou a receber apenas as demandas elegíveis, as quais apresentam um prazo maior de resolução. Isso resultou na diminuição do número de demandas recebidas e no aumento de **50%** do prazo médio de resolução (dada a complexidade desses casos).
- A média se manteve abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis

| Elevação do Período | 2º Sem./22 | 1º Sem./23 | % |
|-----------------------------------|------------|------------|-----|
| Nº de Atendimentos: | 1325 | 623 | -53 |
| Dias úteis para resolução (média) | 1.4 | 2.1 | +50 |

| 1º Sem. 2023: | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 232 | 348 | 6 | 15 | 19 | 3 | 623 |
| Dias úteis para resolução (média) | 1.4 | 1.5 | 7.2 | 2.1 | 1.4 | 1.0 | 2.1 |

→ Comparativo:

| 2º Sem. 2022: | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 183 | 268 | 208 | 192 | 271 | 203 | 1325 |
| Dias úteis para resolução (média) | 1.5 | 1.3 | 1.3 | 1.5 | 1.3 | 1.4 | 1.4 |



Relatório - 1º Semestre de 2023 -
Ouvidoria

Síntese de atendimentos

Telefone (0800)

Pontos Observados:

- ➔ A média mensal de demandas tratadas pelo canal de **Telefone (0800)** diminuiu **33%** entre o 2º Sem/22 e o 1º Sem/23.
- ➔ A resolução das demandas se deu, em média, em **1,4 dias úteis** no 2º sem/22 e em **1 dia útil** no 1º Sem/23.
- ➔ Nos meses de Maio e Junho, devido ao aumento de demandas relacionado à compra de parte da carteira de clientes Juno by Ebanx e do processo de migração, o atendimento telefônico da Ouvidoria foi reduzido.
- ➔ A média se manteve abaixo do prazo regulamentar de **10 dias úteis**.

| Elevação do Período | 2º Sem./22 | 1º Sem./23 | % |
|-----------------------------------|------------|------------|-----|
| Nº de Atendimentos: | 223 | 149 | -33 |
| Dias úteis para resolução (média) | 1.4 | 1.0 | -29 |

| 1º Sem. 2023: | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 39 | 55 | 36 | 18 | 1 | 0 | 149 |
| Dias úteis para resolução (média) | 1.0 | 1.0 | 2.1 | 1.0 | 1.0 | 0.0 | 1.0 |

➔ Comparativo:

| 2º Sem. 2022: | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 14 | 3 | 50 | 47 | 50 | 59 | 223 |
| Dias úteis para resolução (média) | 2.6 | 1.0 | 1.0 | 1.4 | 1.4 | 1.2 | 1.4 |



Relatório – 1º Semestre de 2023 -
Ouvidoria

Síntese de atendimentos

[Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)

Pontos Observados:

- A média mensal de demandas recebidas e tratadas pelo canal [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) cresceu **190%** entre o 2º Sem/22 e o 1º Sem/23.
- O tempo médio de resolução das demandas aumentou de **4** dias úteis no 2º sem/22 para **5.6** dias úteis no 1º Sem/23 - o que representa um aumento de **75%**.
- O aumento de demandas recebidas e tratadas decorre, principalmente, do cenário relacionado à aquisição de parte da carteira de clientes da Juno by Ebanx.
- A média do prazo de atendimento se manteve do prazo regulamentar de **10 dias úteis**.

| Elevação do Período | 2º Sem./22 | 1º Sem./23 | % |
|-----------------------------------|------------|------------|------|
| Nº de Atendimentos: | 40 | 116 | +190 |
| Dias úteis para resolução (média) | 3.2 | 5.6 | +75 |

| 1º Sem. 2023: | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 5 | 6 | 12 | 55 | 27 | 11 | 116 |
| Dias úteis para resolução (média) | 6.0 | 4.0 | 7.1 | 7.4 | 8.0 | 7.1 | 5.6 |

→ Comparativo:

| 2º Sem. 2022: | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 3 | 5 | 6 | 6 | 10 | 10 | 40 |
| Dias úteis para resolução (média) | 4.0 | 1.4 | 1.2 | 1.7 | 7.2 | 4.0 | 3.2 |



Relatório - 1º Semestre de 2023 -
Ouvidoria

Síntese de atendimentos

RDR/BACEN

Pontos Observados:

- A média mensal de demandas recebidas e tratadas pelo canal [RDR/BACEN](#), aumentou em **622%** entre o 2º Sem/2022 e o 1º Sem/2023.
- A média do prazo de atendimento aumentou em **81%**, **entretanto, mas manteve-se abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.**
- O aumento de demandas recebidas e tratadas decorre, principalmente, do cenário relacionado à aquisição de parte da carteira de clientes da Juno by Ebanx e a migração desses clientes.
- A quantidade de demanda começou a diminuir após a migração dos clientes Juno ocorrida em abril.

| Elevação do Período | 2º Sem./22 | 1º Sem./23 | % |
|-----------------------------------|------------|------------|------|
| Nº de Atendimentos: | 54 | 390 | +622 |
| Dias úteis para resolução (média) | 4.2 | 7.6 | +81 |

| 1º Sem. 2023: | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Sem. |
|------------------------------|-----|-----|------|-----|------|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 18 | 12 | 24 | 198 | 108 | 30 | 390 |
| Dias úteis para res. (média) | 5.9 | 7.1 | 10.3 | 9.6 | 10.7 | 9.7 | 7.6 |

→ Comparativo:

| 2º Sem. 2022: | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Sem. |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Nº de Atendimentos: | 1 | 7 | 9 | 5 | 19 | 13 | 54 |
| Dias úteis para resolução (média) | 2.0 | 3.1 | 1.8 | 3.8 | 7.8 | 6.8 | 4.2 |

Comparativo entre Canais de Atendimento



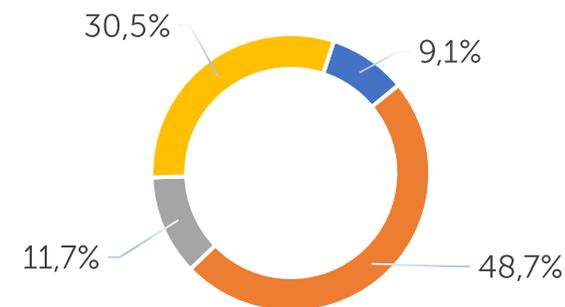
Demandas Tratadas

Pontos Observados:

- ➔ Houve um crescimento no número de demandas recebidas por RDR, entretanto, a média percentual de demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria permaneceu maior no canal de E-mail.
- ➔ O aumento de demandas recebidas e tratadas decorre, principalmente, do cenário relacionado à aquisição de parte da carteira de clientes da Juno by Ebanx e a migração desses clientes.
- ➔ A alteração no recebimento das demandas elegíveis para a Ouvidoria diminuiu significativamente as demandas recebidas e atendidas por E-mail.
- ➔ Houve uma redução de **11,7%** e **16,1%**, nas demandas por Telefone e E-mails, respectivamente, e um aumento de acionamentos nos canais regulamentados, RDR/BACEN e Consumidor.gov.br, com crescimento de **824%** e **279%**, respectivamente.

| Canais de Atendimento: | 2º Sem./22 % | 1º Sem./23 % | Elevação do Período % |
|--|--------------|--------------|-----------------------|
| ouvidoria@iugu.com | 80.7 | 48.7 | -40 |
| Telefone 0800 | 16.6 | 11.7 | -30 |
| Consumidor.gov.br | 2.4 | 9.1 | +279 |
| RDR/BACEN | 3.3 | 30.5 | +824 |

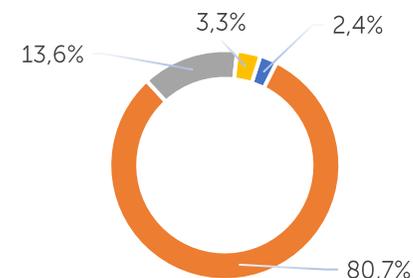
% de Contatos por Canal - 1º Sem. 2023



- Consumidor.gov.br
- ouvidoria@iugu.com
- Telefone 0800
- RDR (BACEN)

➔ Comparativo

% de Contatos por Canal - 2º Sem. 2022



- Consumidor.gov.br
- ouvidoria@iugu.com
- Telefone 0800
- RDR (BACEN)

Comparativo entre Canais de Atendimento:



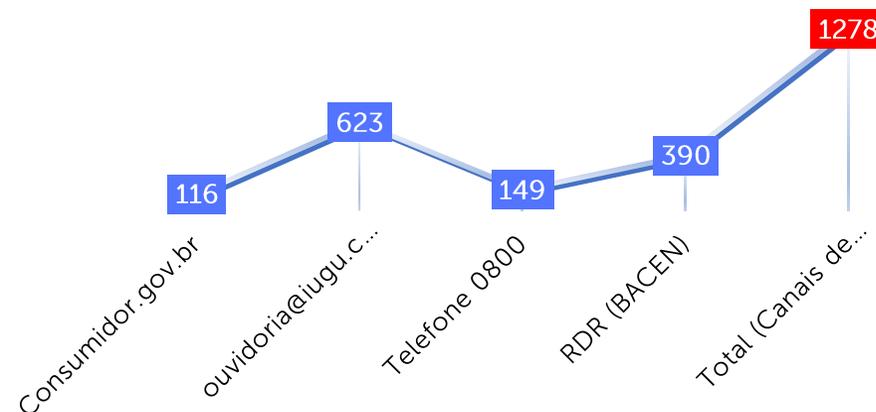
➔ Houve uma diminuição do total de demandas tratadas pela Ouvidoria em **22%** entre o segundo sem/22 e o primeiro Sem/23. Entretanto, os únicos canais de atendimento que de fato apresentaram diminuição de acionamentos foram o Telefone 0800 e E-mail, **-33%** e **-53%**, respectivamente.

➔ A queda nesses dois canais decorre das alterações relativas ao recebimento de demandas na Ouvidoria e a necessidade de reduzir o atendimento telefônico nos meses de Maio e Junho, dado o aumento de demanda nos demais canais.

➔ O aumento dos acionamentos aos canais regulamentados decorre do processo de migração de parte da carteira de cliente Juno by Ebanx.

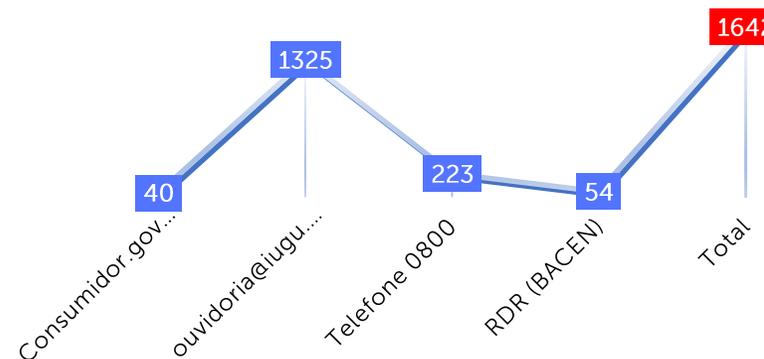
| Canais de Atendimento: | 2º Sem./22 # | 1º Sem./23 # | Elevação do Período % |
|------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Consumidor.gov.br | 40 | 116 | +190 |
| ouvidoria@iugu.com | 1325 | 623 | -53 |
| Telefone 0800 | 223 | 149 | -33% |
| RDR (Bacen) | 54 | 390 | +622 |
| Total | 1642 | 1278 | -22 |

Total De Demandas Tratadas – 1º Sem. 2023



➔ Comparativo

Total De Demandas Tratadas - 2º Sem. 2022



Comparativo entre Canais de Atendimento:



Pontos Observados: Prazo Médio de Resolução.

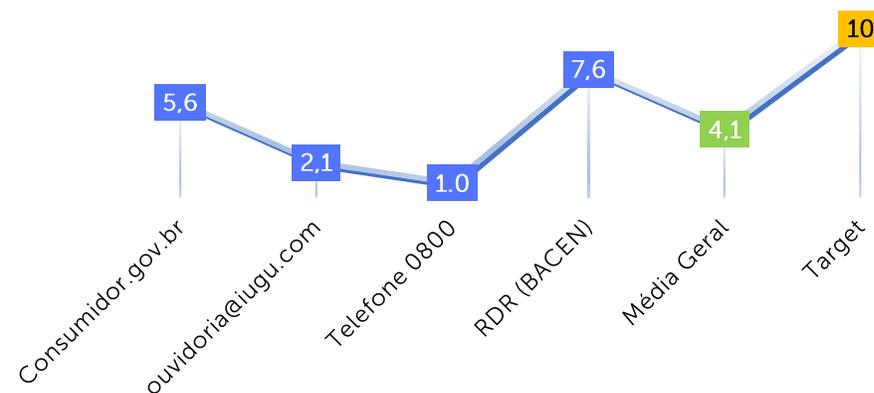
Com exceção do Telefone 0800, houve um aumento da média de resolução em dias úteis ("D.U."), em todos os canais de atendimento. O aumento do prazo pode ser justificado pelos seguintes pontos:

- O aumento de Demandas naturalmente elegíveis em Ouvidoria;
- O impacto causado pelo processo de migração dos clientes Juno by Ebanx no período;
- O nível de criticidade das Demandas recebidas ter aumentado.

Apesar do aumento de demandas naturalmente elegíveis recebida e tratadas, a média geral se manteve abaixo do prazo regulamentado.

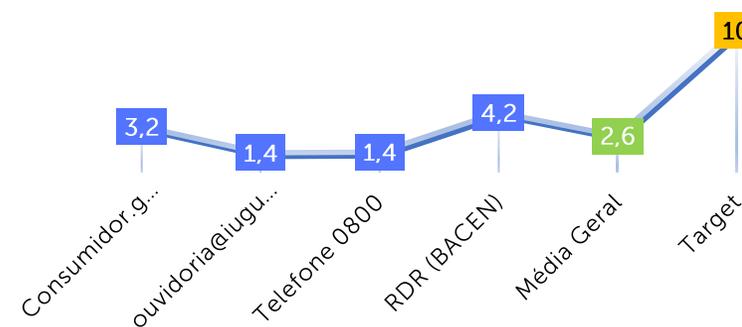
| Canais de Atendimento: | 2º Sem./22 Média # | 1º Sem./23 Média # | Elevação do Período % |
|-------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| Consumidor.gov.br | 3.2 | 5.6 | +75 |
| ouvidoria@iugu.com | 1.4 | 2.1 | +50 |
| Telefone 0800 | 1.4 | 1.0 | -29 |
| RDR (Bacen) | 4.2 | 7.6 | +85 |
| Média Geral | 2.6 | 4.1 | +58 |
| Target D.U (Prazo Reg.) | 10 | | |

Média de D.U Para Resolução – 1º Sem. 2023



Comparativo

Média De D.U Para Resolução - 2º Sem. 2022





Relatório - 1º Semestre de 2023-
Ouvidoria.

Comparativo entre Canais de Atendimento:

Demandas Atendidas Fora do Prazo.

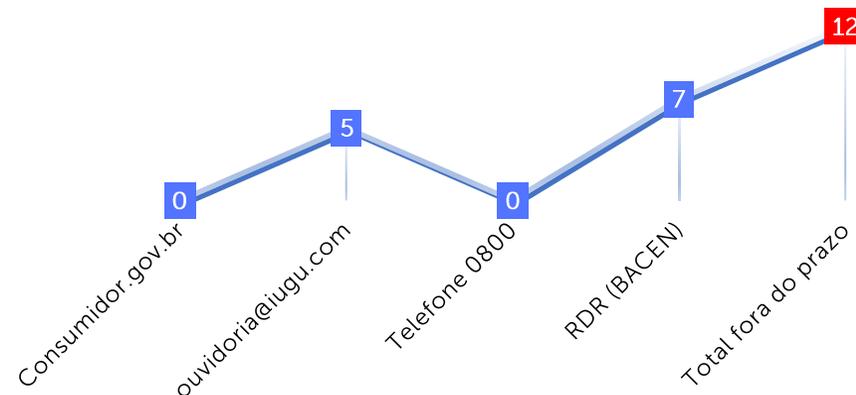
Pontos Observados:

- Com exceção do atendimento feito pelo canal de Telefone e E-mail, as demandas naturalmente elegíveis aumentaram.
- Apenas **0,9%** das demandas foram atendidas fora do prazo. Índice abaixo do permitido pela resolução (10%).
- Média de Demandas atendidas fora do prazo: **0,9%**.

| Canais de Atendimento: | 2º Sem./22: | 1º Sem./23: | Elevação do Período % |
|------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Consumidor.gov.br | 0 | 0 | 0 |
| ouvidoria@iugu.com | 2 | 5 | +150 |
| Telefone 0800 | 0 | 0 | 0 |
| RDR (Bacen) | 0 | 7 | +700 |
| Total Fora do Prazo: | 2 | 12 | +500 |
| Total de Demandas Tratadas: | 1642 | 1278 | - |

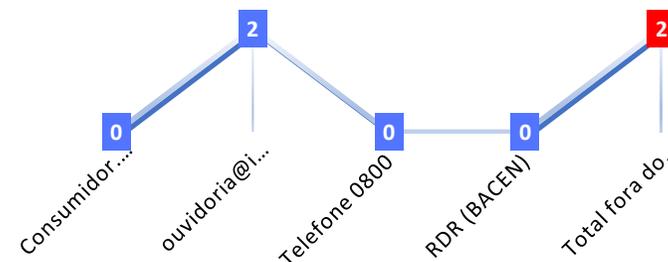
| | | |
|----------------------------------|-------------------|-------|
| Média de Demandas Fora do Prazo: | 12 / 1278 (total) | 0,009 |
|----------------------------------|-------------------|-------|

Demandas Atendidas Fora Do Prazo - 1º Sem. 2023



Comparativo

Demandas Atendidas Fora Do Prazo - 2º Sem. 2022



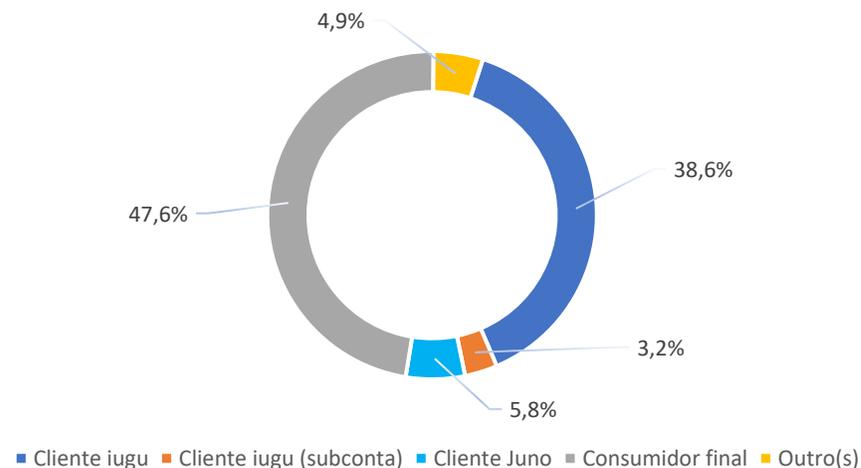
Perfil dos Manifestantes

Pontos Observados:

- Assim como no 2º Sem/22, o canal de Ouvidoria foi mais procurado e acionado por “Consumidores Finais”, ou seja, pelos clientes dos clientes iugu, representando **47.6%** dos acionamentos.
- O segundo colocado nos acionamentos em Ouvidoria, representando **38.6%** dos acionamentos, são os “Clientes iugu”, sendo eles os contratantes e usuários dos serviços iugu, titulares de contas mestres.
- Houve um crescimento de **99%** no acionamento da Ouvidoria pelos Clientes iugu, visto a Integração da Juno -> iugu no período, sendo a maioria de acionamentos dos clientes que efetivamente aceitaram o processo de migração da Juno para a iugu.
- Foi incluído um novo perfil de manifestantes, sendo este: “Cliente Juno”, visto a quantidade de acionamentos de clientes Juno que não foram integrados a iugu (i.e., não migraram) no período.

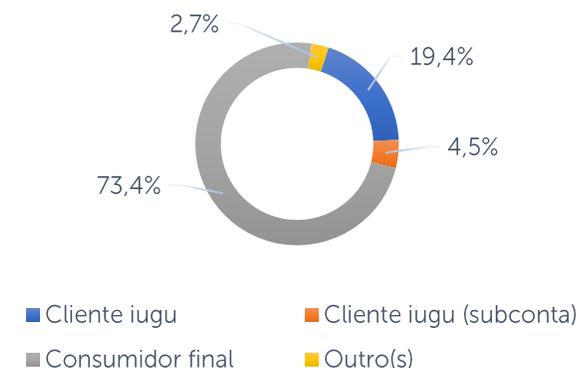
| Elevação do Período | 2º Sem./22 % | 1º Sem./23 % | Elevação do Período % |
|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Cliente iugu | 19.4 | 38.6 | +99 |
| Subcontas | 4.5 | 3.2 | -29 |
| Cliente Juno | 0 | 5.8 | +580 |
| Consumidor Final | 73.4 | 47.6 | -35 |
| Outro(s) | 2.7 | 4.9 | +82 |

Perfil dos Manifestantes - 1º Sem. 2023



Comparativo

Perfil dos Manifestantes - 2º Sem. 2022



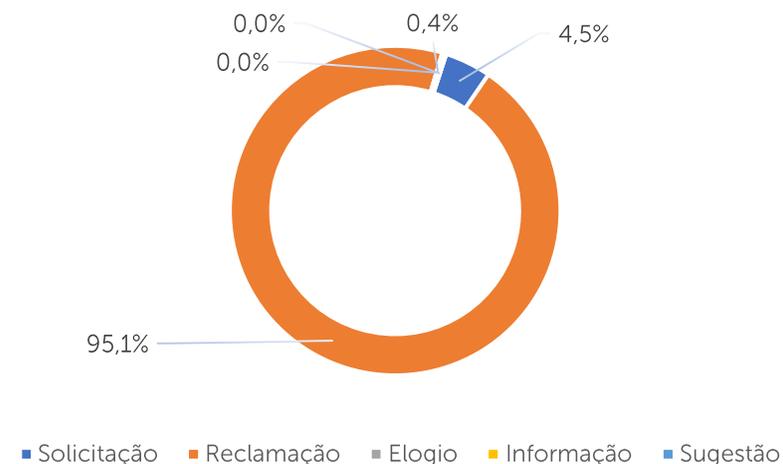
Perfil das Manifestações

Pontos Observados:

- ➔ O perfil mais atendido no 1º Sem/23 foi de "Reclamações" (95.1%) seguido de "Solicitações" (4.5%).
- ➔ O crescimento de "Reclamações" decorre do número de acionamentos recebidos nos canais de atendimento em relação à integração da Juno -> iugu.
- ➔ Concluimos, ainda, que o aumento de Reclamações no 1º Sem/23 também se deve ao fato de termos recebido muitas demandas vindas de Clientes iugu recém integrados e das demandas de 2ª Instância ("demandas elegíveis") recebidas nos canais próprios (principalmente o E-mail) terem aumentado, visto as mudanças realizadas no respectivo canal.

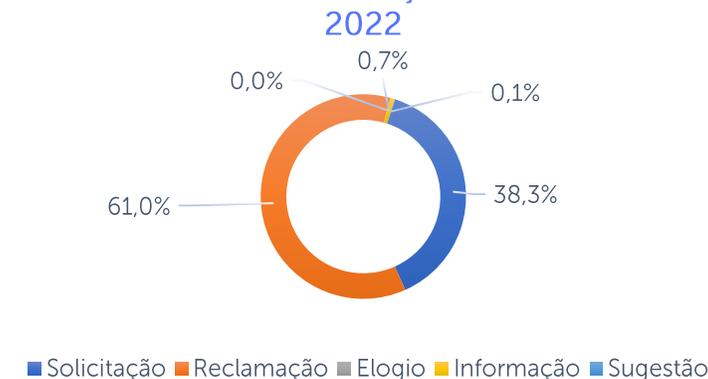
| Elevação do Período | 2º Sem./22 % | 1º Sem./23 % | Elevação do Período % |
|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Informação | 0.7 | 0.4 | -43 |
| Solicitação | 38.3 | 4.5 | -88 |
| Reclamação | 61 | 95.1 | +56 |
| Elogio | 0.0 | 0.0 | 0 |
| Sugestão | 0.1 | 0.0 | 0 |

Perfil das Manifestações – 1º Sem. 2023



➔ Comparativo

Perfil das Manifestações - 2º Sem. 2022



Elegibilidade das Demandas



Pontos Observados:

➔ Apesar de no 2º Sem/22 e 1º Sem/23, as demandas elegíveis representarem a menor parte das demandas recebidas pela Ouvidoria, nota-se um aumento de demandas elegíveis recebidas nesse período.

➔ 2º Sem/22: 11,8%;

➔ 1º Sem/23: 42,9%.

➔ No 1º Sem/23, houve um aumento das “demandas elegíveis” em **264%** e uma diminuição de “demandas não elegíveis” em **35%**.

➔ Além disso, foi implementado o campo de Demandas Não Elegíveis Tratadas em 1ª Instância. Tratam-se de casos geralmente atendidos por Telefone, em que os acionantes não são filtrados pela URA. Esses casos ainda estão sendo tratados pela 1ª instância e por isso são direcionados à área atuante responsável.

| Elevação do Período | 2º Sem./22 % | 1º Sem./23 % | Elevação do Período % |
|--|--------------|--------------|-----------------------|
| Demandas Elegíveis | 11.8 | 42.9 | +264 |
| Demandas Não Elegíveis Trat. Em 1ª Instância | N/A | 14.8 | N/A |
| Demandas Não Elegíveis | 88.2 | 57.1 | -35 |

*São consideradas demandas elegíveis:

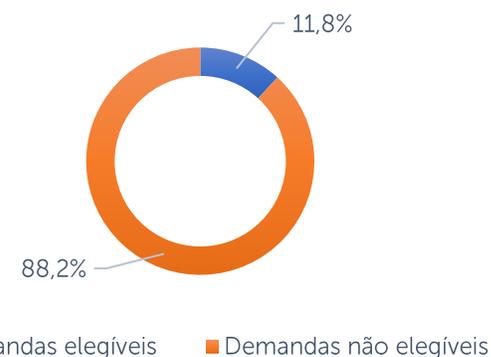
- ➔ Aquelas que passaram pelos canais de atendimento primário (Suporte) antes de serem direcionadas para o atendimento com a Ouvidoria;
- ➔ Demandas recebidas pelos canais regulamentados pelo BACEN: Consumidor.gov; RDR/BACEN;
- ➔ Demandas tratadas por exceção prevista na Res. BACEN nº 28/2020.

Elegibilidade das Demandas - 1º Sem. 2023



➔ Comparativo

Elegibilidade das Demandas - 2º Sem. 2022



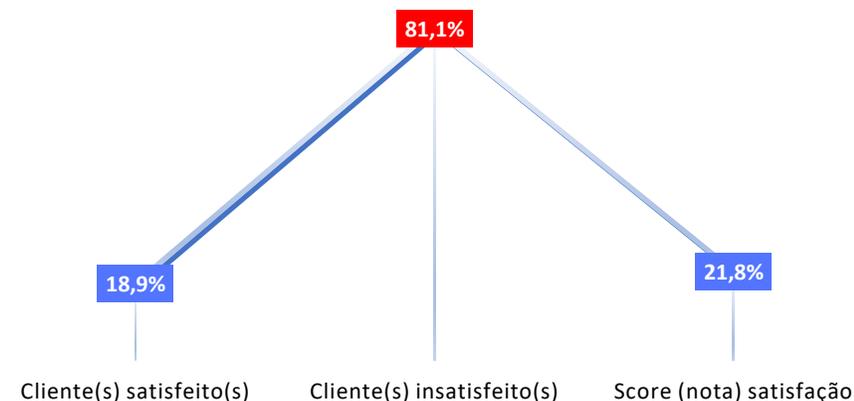
Dados de Satisfação: Canais Próprios

Pontos Observados:

- ➔ O Índice de Satisfação dos atendimentos realizados por E-mail, teve um Score de **21,8%**. Foi constatado um declínio de **64%** em relação ao Semestre anterior (**60,5%**).
- ➔ Na tabela abaixo, observamos uma diminuição de **86%** na média de Ligações Avaliadas, e uma redução de **7,1%** na nota média, resultando na Nota média de **0,2** (1-5) para o Índice de Satisfação do Telefone.

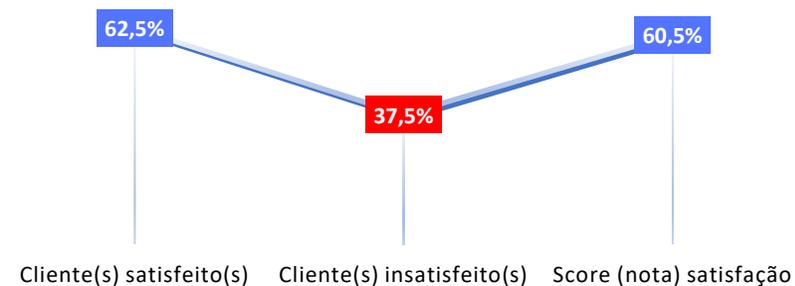
| Índice de Satisfação: Telefone | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Elevação do Período | 2º Sem./22 # | 1º Sem./23 # | Elevação do Período % |
| Média de Tickets Avaliados | 3.4 | 0.5 | -86 |
| Nota média (1-5) | 2.6 | 0.2 | -92 |

Índice De Satisfação: E-mails - 1º Sem. 2023



➔ Comparativo

Índice De Satisfação: E-mails - 2º Sem. 2022



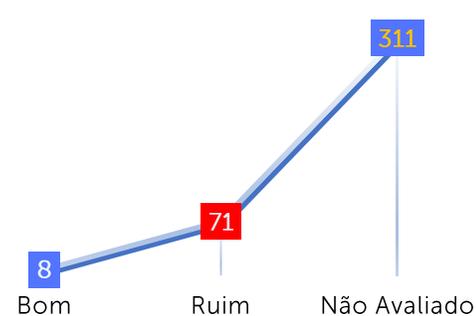
Dados de Satisfação: Canais Regulamentados

Pontos Observados:

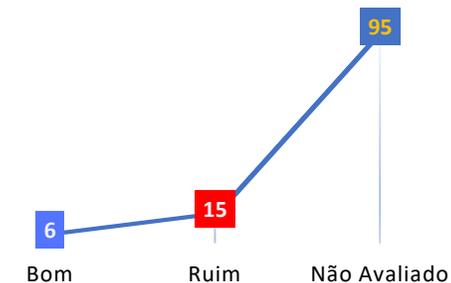
- A aderência à pesquisa de Satisfação dos atendimentos realizados por RDR/BACEN, ainda é baixa. De 390 casos tratados, houve apenas 79 respostas no 1º Sem/23. Dentre as pesquisas aderidas, apenas 8 avaliaram positivamente.
- As avaliações negativas decorrem principalmente do fato de muitos clientes Juno by Ebanx alegarem morosidade na liberação de saldo no processo de migração (fato esse que dependia exclusivamente do Ebanx). Contudo, todas as demandas recebidas referentes a este motivo foram devidamente respondidas dentro do prazo previsto.
- A aderência à pesquisa de Satisfação dos atendimentos realizados pelo Consumidor.gov.br são semelhantes ao RDR, de 116 casos tratados, houve apenas 21 respostas no 1º Sem/23. Dentre as pesquisas aderidas, apenas 6 avaliaram positivamente.

| Índice de Satisfação: RDR/BACEN | | | |
|---|--------------|--------------|-----------------------|
| Elevação do Período | 2º Sem./22 # | 1º Sem./23 # | Elevação do Período % |
| Média de Tickets Avaliados | 15 | 79 | +427 |
| Avaliações Positivas | 8 | 8 | 0 |
| Avaliações Negativas | 7 | 71 | +914 |
| Índice de Satisfação: Consumidor.gov.br | | | |
| Média de Tickets Avaliados | 18 | 21 | +17 |
| Avaliações Positivas | 12 | 6 | -50 |
| Avaliações Negativas | 6 | 15 | +150 |

Índice De Satisfação:
RDR/BACEN - 1º Sem. 2023

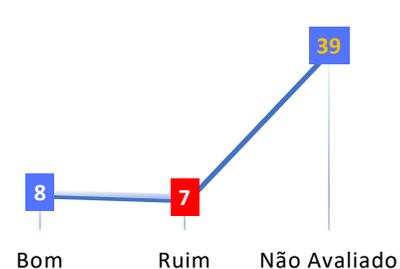


Índice De Satisfação:
Consumidor.gov.br - 1º Sem. 2023



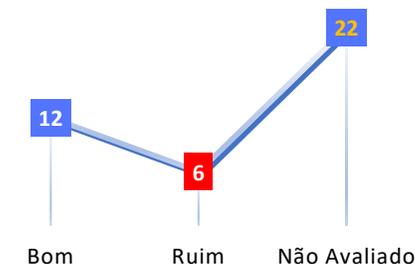
Comparativo

Índice De Satisfação:
RDR/BACEN - 2º Sem. 2022



Comparativo

Índice De Satisfação:
Consumidor.gov.br - 2º Sem. 2022



Relatório - 1º Semestre de 2023 -
Ouvidoria.

Considerações Finais

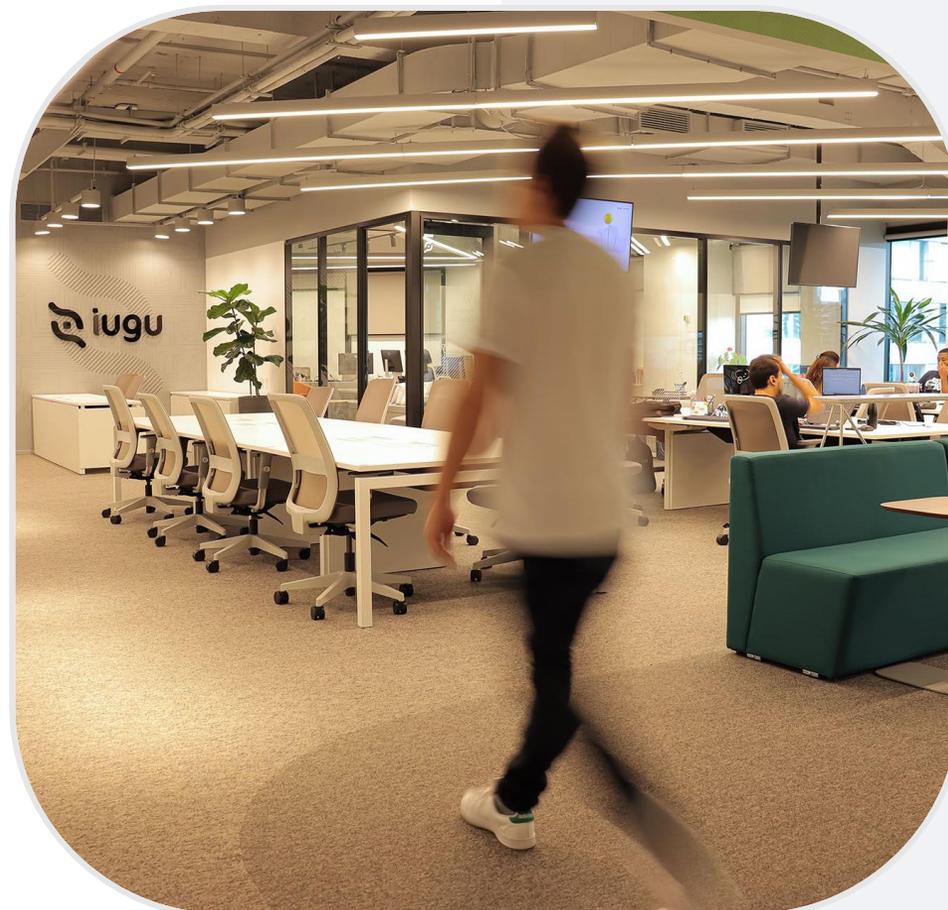
→ Sobre a Ouvidoria iugu.

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.

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.



Obrigado!

Equipe:

Simone Gordon

simone.gordon@iugu.com

Diretora Jurídica.

Mariana Libânio

mariana.libanio@iugu.com

Advogada Especialista.

Alexsandro Cristiano F. Fonseca

alexsandro.fonseca@iugu.com

Advogado.

Isabeli Campos

isabeli.campos@iugu.com

Advogada.

Bruno Vieira

bruno.vieira@iugu.com

Analista de Ouvidoria.