



# Relatório Ouvidoria

1º Semestre de 2021

# 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 61,5, demonstrando aumento de cerca de 66,2% em relação ao semestre anterior.

A média de resolução das demandas 3,3 dias úteis, valor bem abaixo do prazo regulamentar da área, de 10 dias úteis.

Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Semestre
Nº de atendimentos	48	52	82	68	56	63	369
Dias úteis para resolução (média)	3,2	3,9	3,8	2,5	3,5	3,1	3,3



## Síntese de atendimentos via telefone

Observando os dados de telefonia, têm-se que a média mensal de demandas tratadas por telefone é de 14, demonstrando aumento de cerca de 33,3% em relação ao semestre anterior.

A média de resolução das demandas deste canal estão em torno de 2,4 dias úteis, média abaixo do prazo regulamentar aplicável a Ouvidoria, de 10 dias úteis.

Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Semestre
Nº de atendimentos	3	9	30	17	17	8	84
Dias úteis para resolução (média)	1,7	4,0	2,1	2,6	1,9	2,1	2,4



## 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, mas ainda assim se caracteriza como o segundo canal menos procurado para a resolução de demandas de 2º instância.

Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Semestre
Nº de atendimentos	1	3	3	1	3	2	13
Dias úteis para resolução (média)	4,0	5,0	5,3	4,0	7,7	7,5	5,6



## Síntese de atendimentos via RDR (BACEN)

Em contraponto ao 2º semestre de 2020, no 1º semestre de 2021 o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo BACEN, passou a ser utilizado pelos clientes e usuários iugu com demandas de 2º instância, mas ainda assim, se constitui como o veículo de resolução de demandas menos procurado.

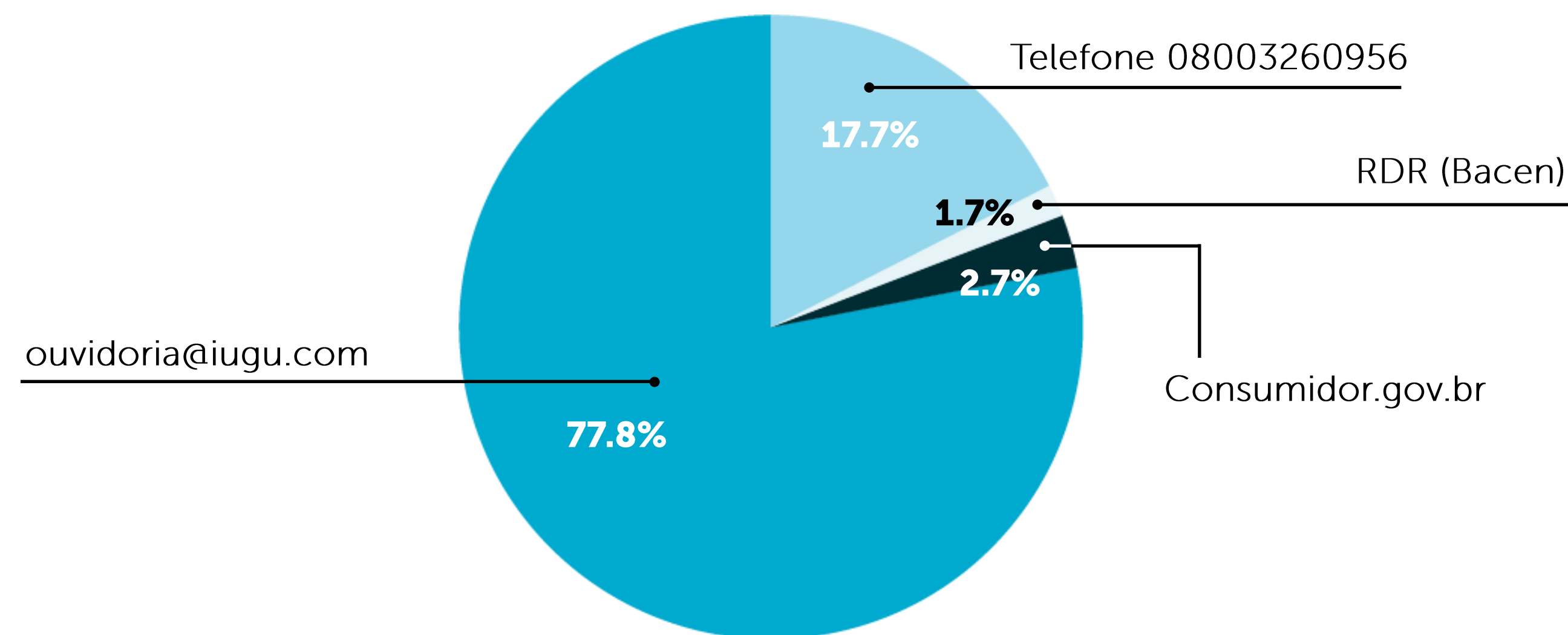
Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Semestre
Nº de atendimentos	1	3	1	0	2	1	8
Dias úteis para resolução (média)	13,0	8,0	1,0	0,0	9,5	10,0	6,9



## Comparativo entre canais de atendimento

Assim como no 2º semestre de 2020, no 1º semestre de 2021, o e-mail de Ouvidoria se manteve como o canal mais utilizado pelos clientes e usuários iugu, fato que pode se justificar pela facilidade e acessibilidade deste, além do prazo para resolução, que gira em torno de 3 dias úteis.

% Atendimentos por canal



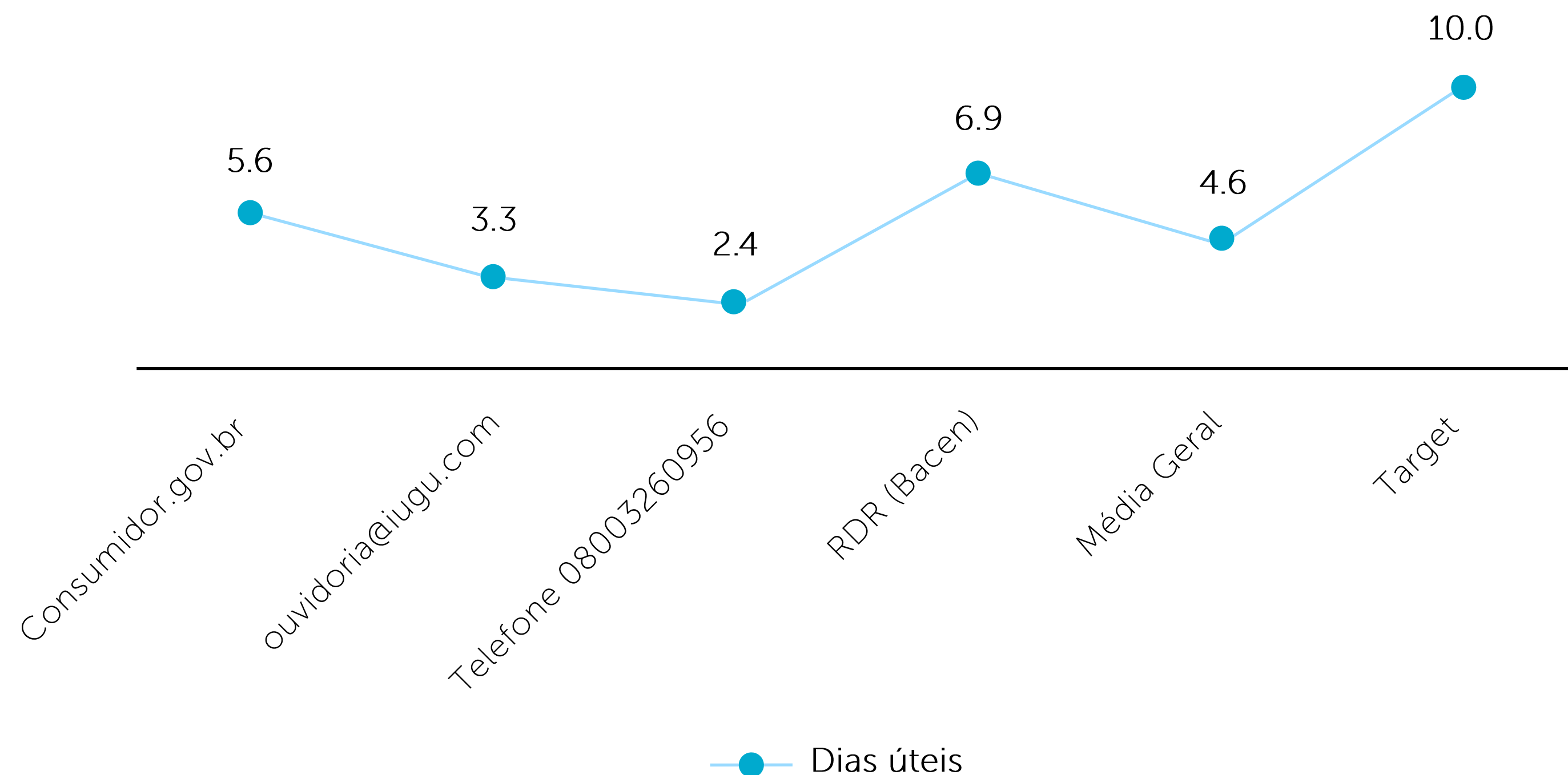


## Prazo médio de resolução dos atendimentos

Analisando os dados totais do semestre, têm-se que dentre os 474 casos tratados, apenas 9 atendimentos ultrapassaram o prazo de 10 dias úteis, representando 1,9% do total.

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

Média de dias (úteis) para resolução



\* 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.





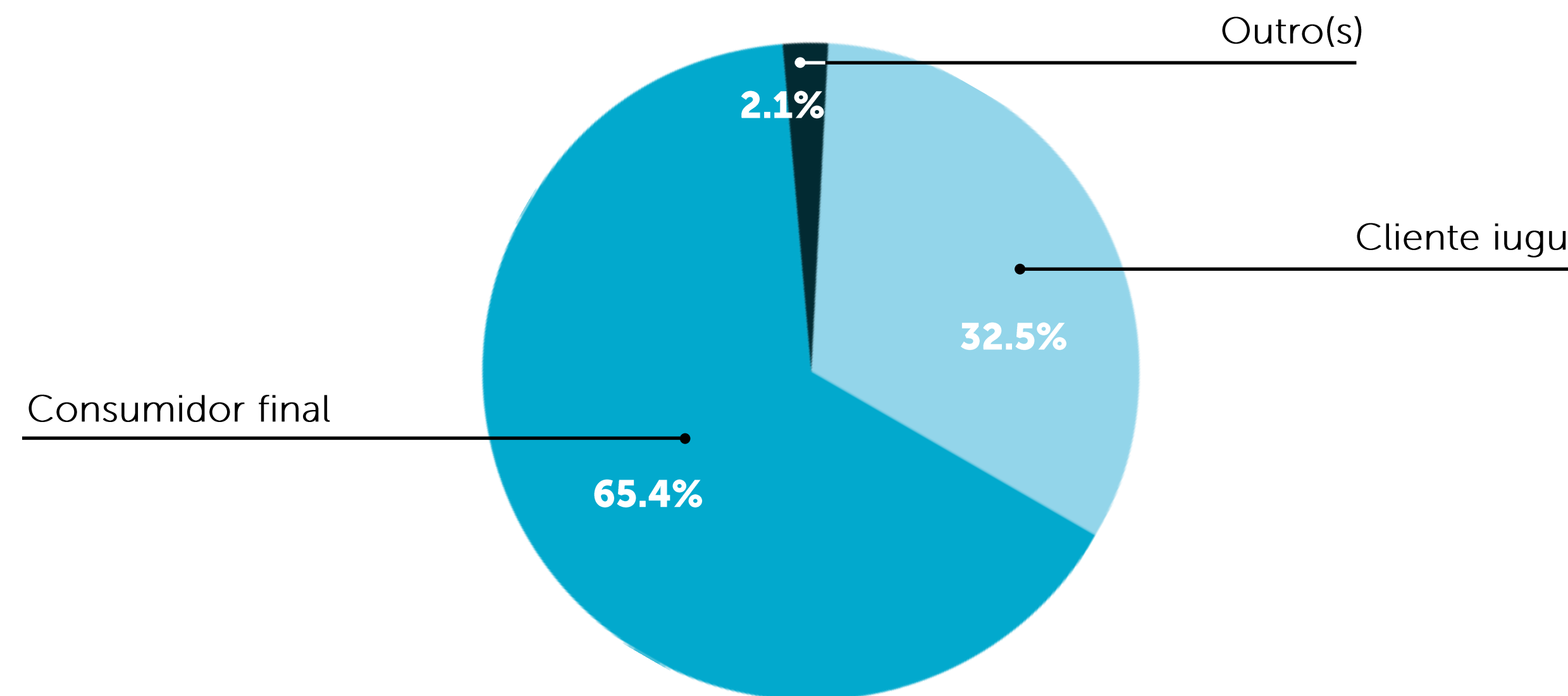
## Perfil dos demandantes

Entende-se por 'Cliente iugu' o usuário dos serviços iugu, seja este titular de conta mestre ou titular de subconta.

Já o 'Consumidores finais', são entendidos como os clientes dos clientes iugu, os quais contatam a Ouvidoria com maior incidência.

'Outros', por sua vez, são aqueles manifestantes que contatam a Ouvidoria e não se encaixam no perfil de 'Cliente iugu' ou 'Consumidor final'.

### Perfil dos demandantes

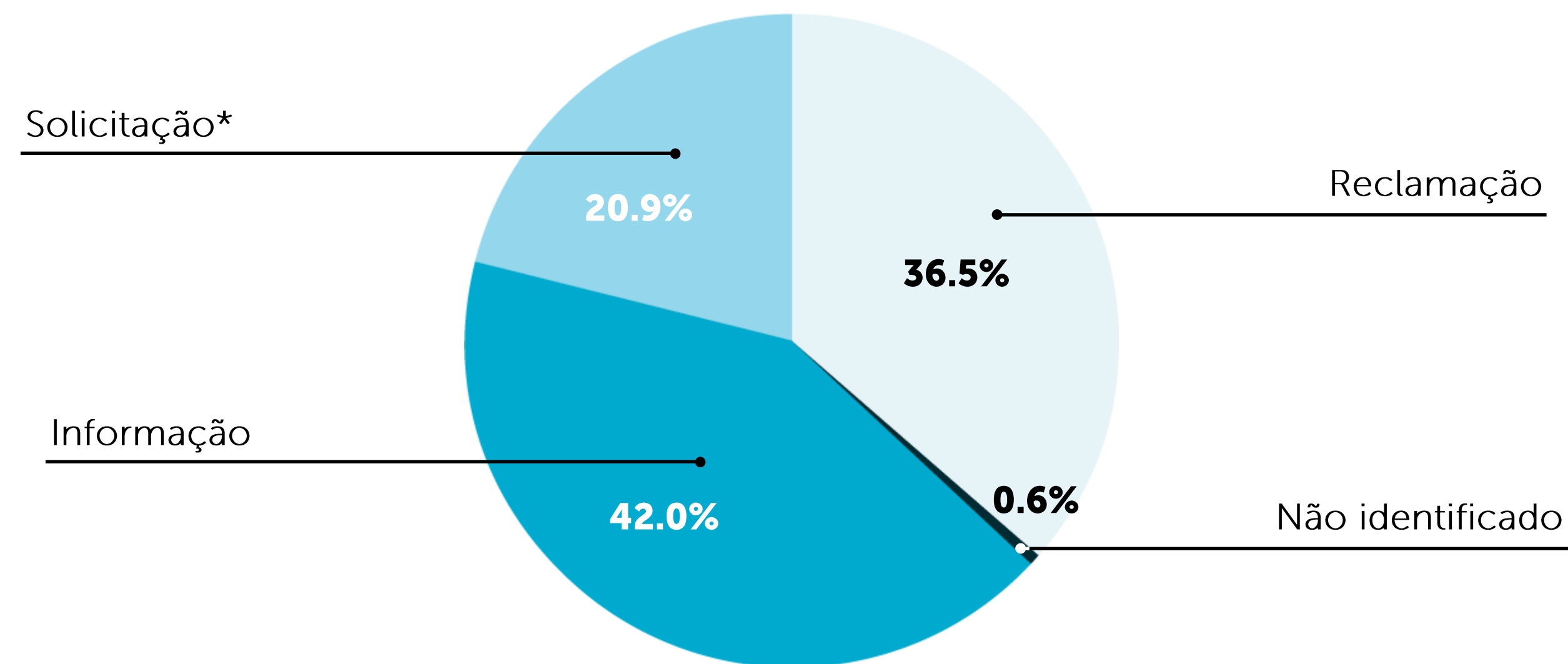




## Perfil das demandas

Assim como no semestre anterior (2º semestre de 2020), o tipo de contato 'Pedido de informação' se apresenta como o de maior incidência entre as demandas recebidas pela área de Ouvidoria.

### Tipos de contato



\*O termo 'Solicitação' refere-se a pedidos realizados pelos clientes e usuários iugu. Exemplo: encerramento de conta, cancelamento de transação, contato com outro setor, entre outros.



## Dados de satisfação

Observando os dados de satisfação dos atendimentos por e-mail, 66,2% dos demandantes registraram que ficaram satisfeitos com o atendimento prestado e com 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 4,4.

Já no canal [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), segundo os demandantes o índice médio de satisfação dos atendimentos prestados foi de 2,8 (escala 1 a 5), muito embora, o índice de solução tenha alcançado a média de 75%.

A satisfação dos clientes que registraram suas demandas via RDR (BACEN) giraram em torno de 33%, considerando que apenas 3 dos 8 atendimentos deste canal foram devidamente avaliados pelos demandantes, representando 37,5% do total de atendimentos.

# 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 e usuários iugu 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.





Ofereça a melhor solução de gestão e automação de pagamentos para seus clientes