



Relatório Ouvidoria

2º semestre 2020

Síntese de atendimentos via e-mail

Observando os dados apresentados ao lado, têm-se que mensalmente a Ouvidoria recebe em média 37 novos contatos por e-mail.

Sendo a média de resolução das demandas de 3,9 dias úteis, valor bem abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Descrição	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Número de atendimentos	46	40	37	27	19	63	232
Dias úteis para resposta (média)	3.4	3.9	4.4	4	3.2	4.6	3.9





Síntese de atendimentos via telefone

Observando os dados ao lado, têm-se que mensalmente a Ouvidoria recebe em média 10,5 novos contatos telefônicos.

Sendo a média de resolução das demandas de 2,4 dias úteis, valor bem abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Descrição	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Número de atendimentos	15	22	10	8	5	3	63
Dias úteis para resposta (média)	3.2	2.2	1.8	5.7	0.25	1	2.4



Síntese de atendimentos via Consumidor.gov.br

A partir dos dados ao lado, nota-se que o canal Consumidor.gov.br, o qual é monitorado pelo Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) é pouco procurado pelos clientes e usuários iugu.

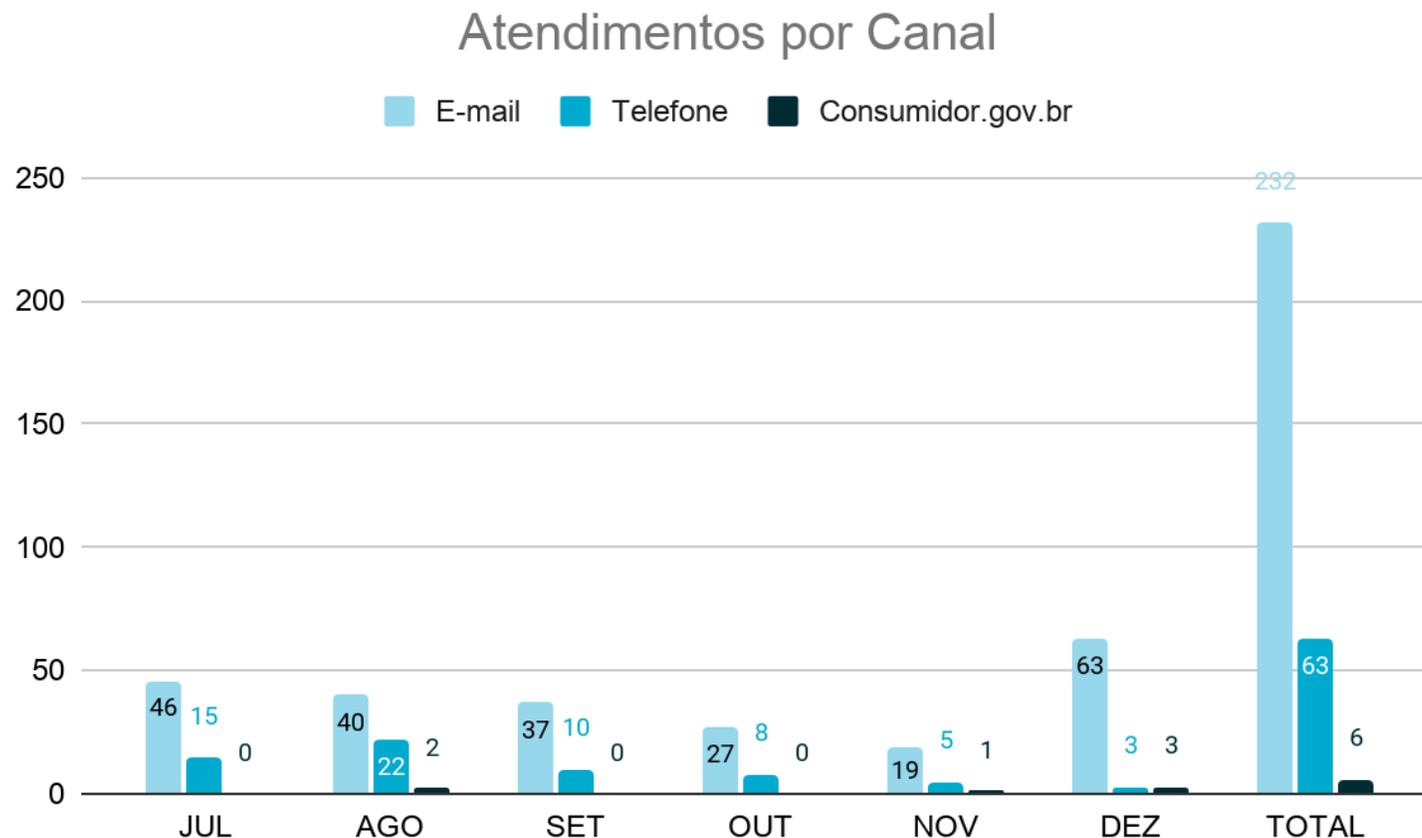
Descrição	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Número de atendimentos	0	2	0	0	1	3	6
Dias úteis para resposta (média)	0	5.5	0	0	19*	7.7	5.4

* Valor resultante de 1 único caso, tratado em atraso por coincidir com o período de reestruturação da área de Ouvidoria.

Comparativo entre canais de atendimento

Observando os dados ao lado, têm-se que no 2º semestre de 2020 a Ouvidoria realizou 301 atendimentos, por meio de três canais diferentes e gratuitos.

Esclarecemos que devido a recém autorização da iugu enquanto Instituição de Pagamentos regulada pelo Banco Central do Brasil, no 2º semestre de 2020 não foram registradas demandas de clientes no canal de reclamações RDR (4º canal de atendimento), o qual é monitorado pelo BACEN.



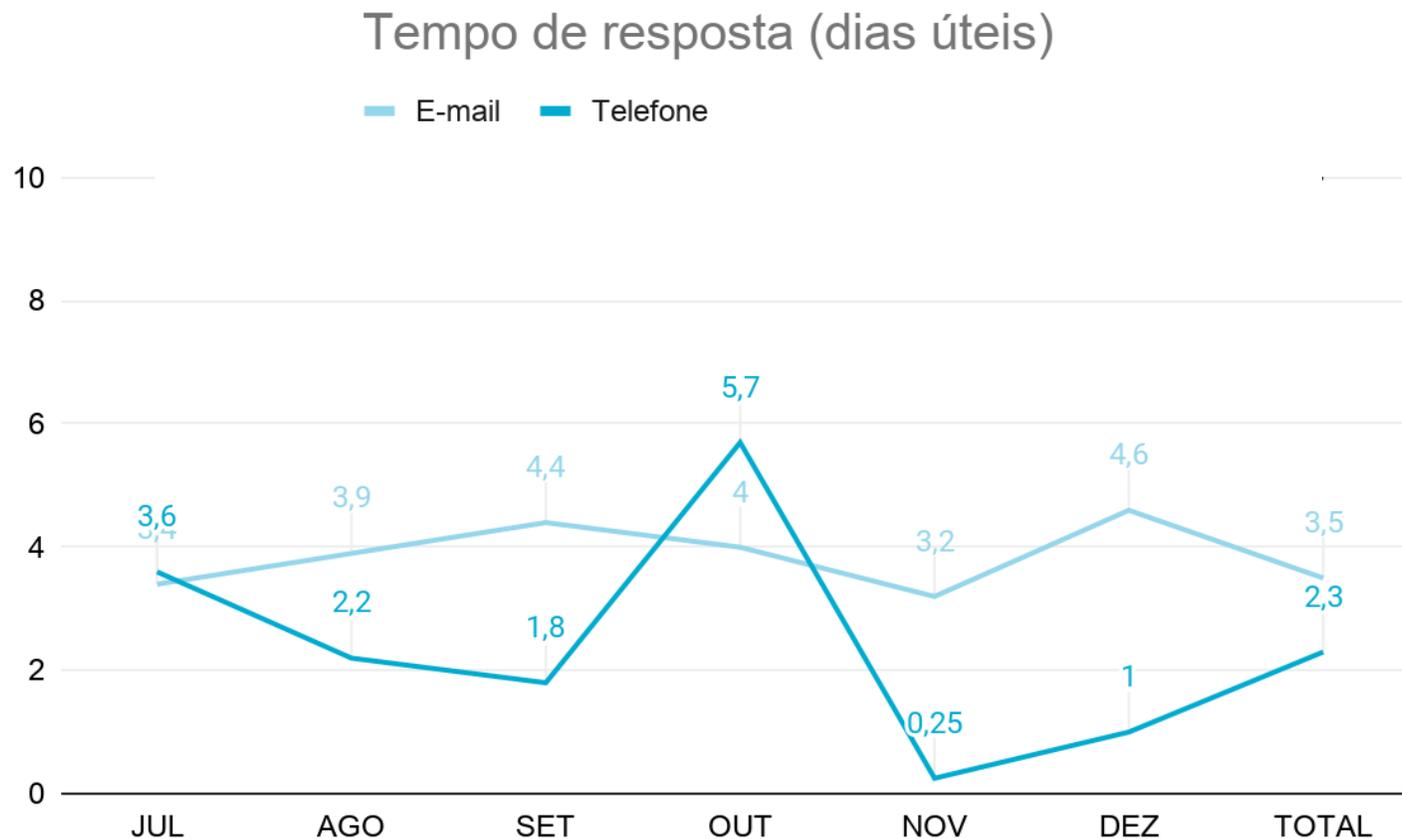
Prazo médio de resolução dos atendimentos

Esclarece-se que estes dados contemplam apenas os canais (e-mail e telefone) em que as tratativas precisam ser realizadas em 10 dias úteis.

Com isso, o canal Consumidor.gov.br não é computado neste tópico, sendo que neste o prazo de resolução é de 10 dias corridos.

Slide 6

a. Considerando que o Consumidor.gov tem outra métrica de contagem de dias, não faz sentido manter a linha preta no topo do gráfico, pois na verdade ela seria compatível com o prazo geral e não com o prazo do consumidor.gov.



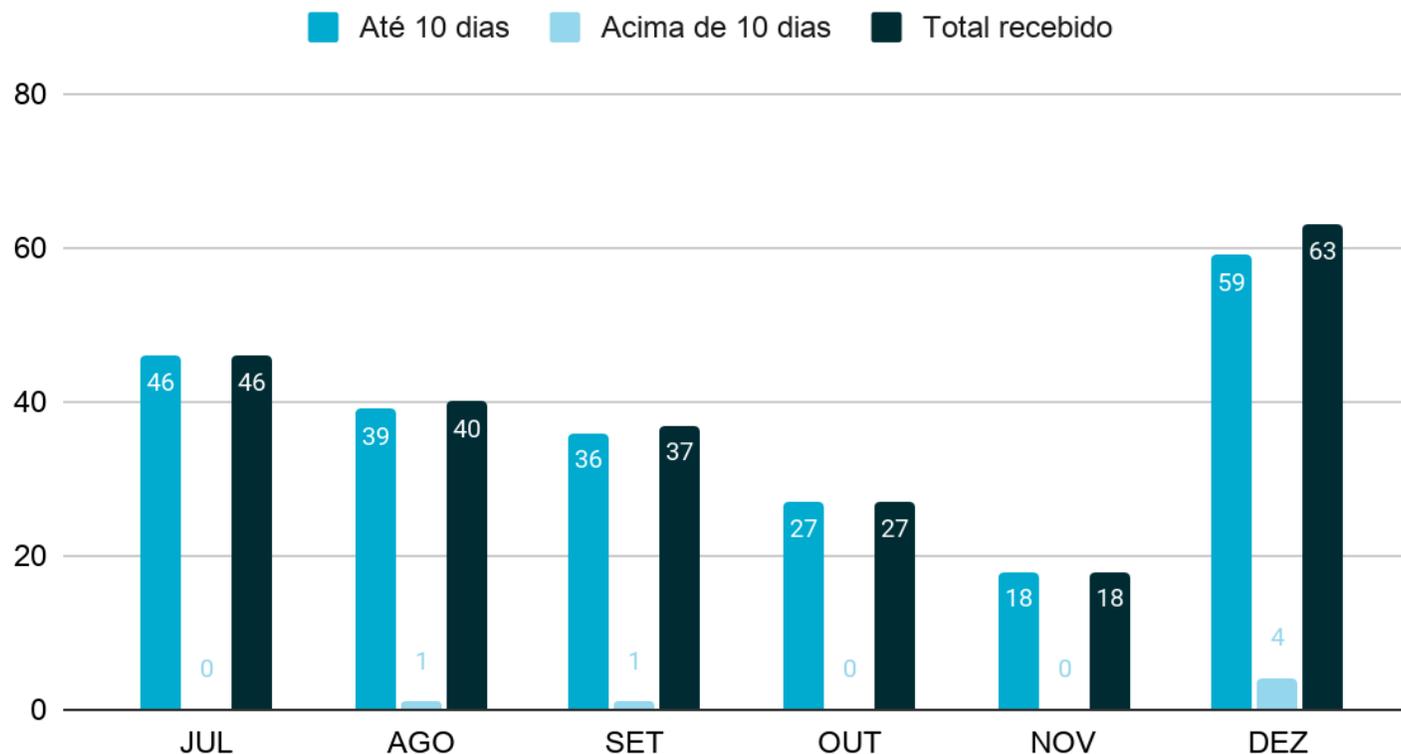


Descumprimento de prazo de resolução

Têm-se que nos meses de agosto e setembro cerca de 3% das tratativas do mês ultrapassaram o prazo para resolução de 10 dias úteis. No mês de novembro essa porcentagem foi cerca de 5%. Já em dezembro houveram 4 manifestações que não cumpriram o referido prazo (10 dias úteis), totalizando 6,3% do total mensal.

De acordo com a Res. BCB 28/2020 até 10% das demandas mensais podem ultrapassar o prazo regulamentar, desde que com causa justificada.

Tratativas que ultrapassaram o prazo (10 dias úteis)

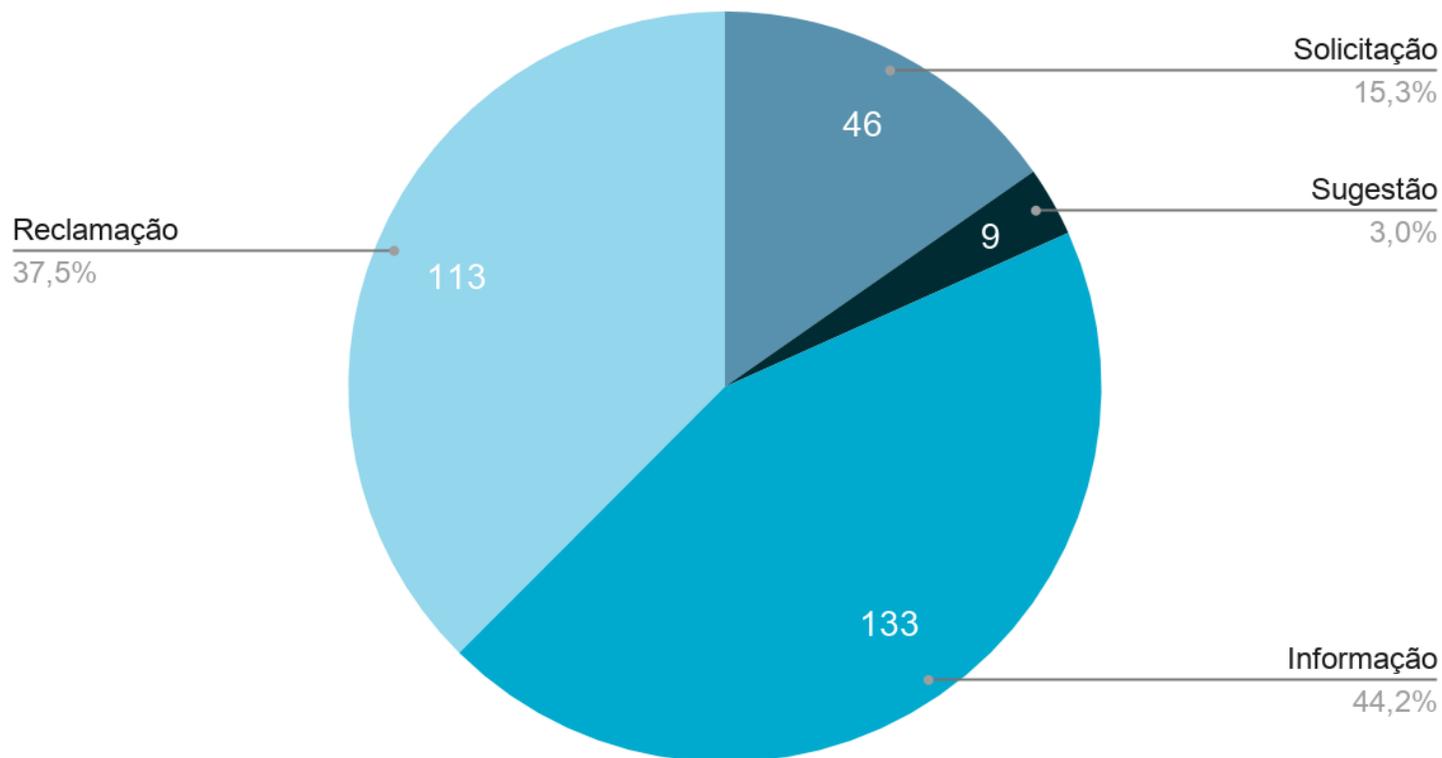




Perfil das demandas

A maior incidência de contatos com a Ouvidoria referem-se a pedidos de informação e reclamações, que juntas representam cerca de 82% dos contatos recebidos nos três canais de atendimento citados anteriormente.

Manifestações por espécie



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 dos nossos clientes.*





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