

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

GERU

A Geru

A Ouvidoria

Canais de
Atendimento

Volumetria

Qualidade

Melhoria
Contínua

GERU

GeRU

A Geru

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.



GERU

GeRU

A Ouvidoria

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.



GERU

GeRU

Canais de Atendimento

A Ouvidoria é encarregada de tratar as demandas recebidas em seus canais oficiais, como e-mail e telefone:



tratativa.ouvidoria@open-co.com



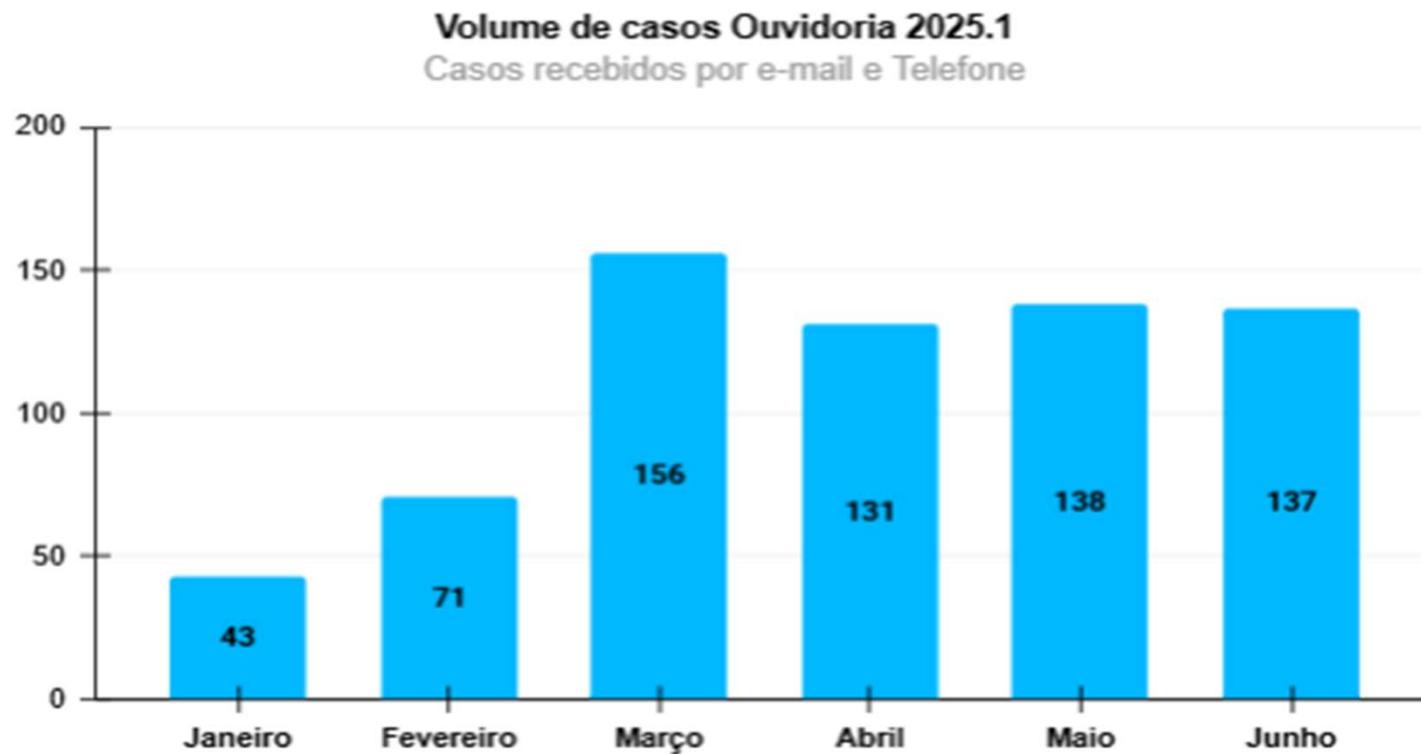
0800 020 2845

GeRU

GeRU

Volumetria

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

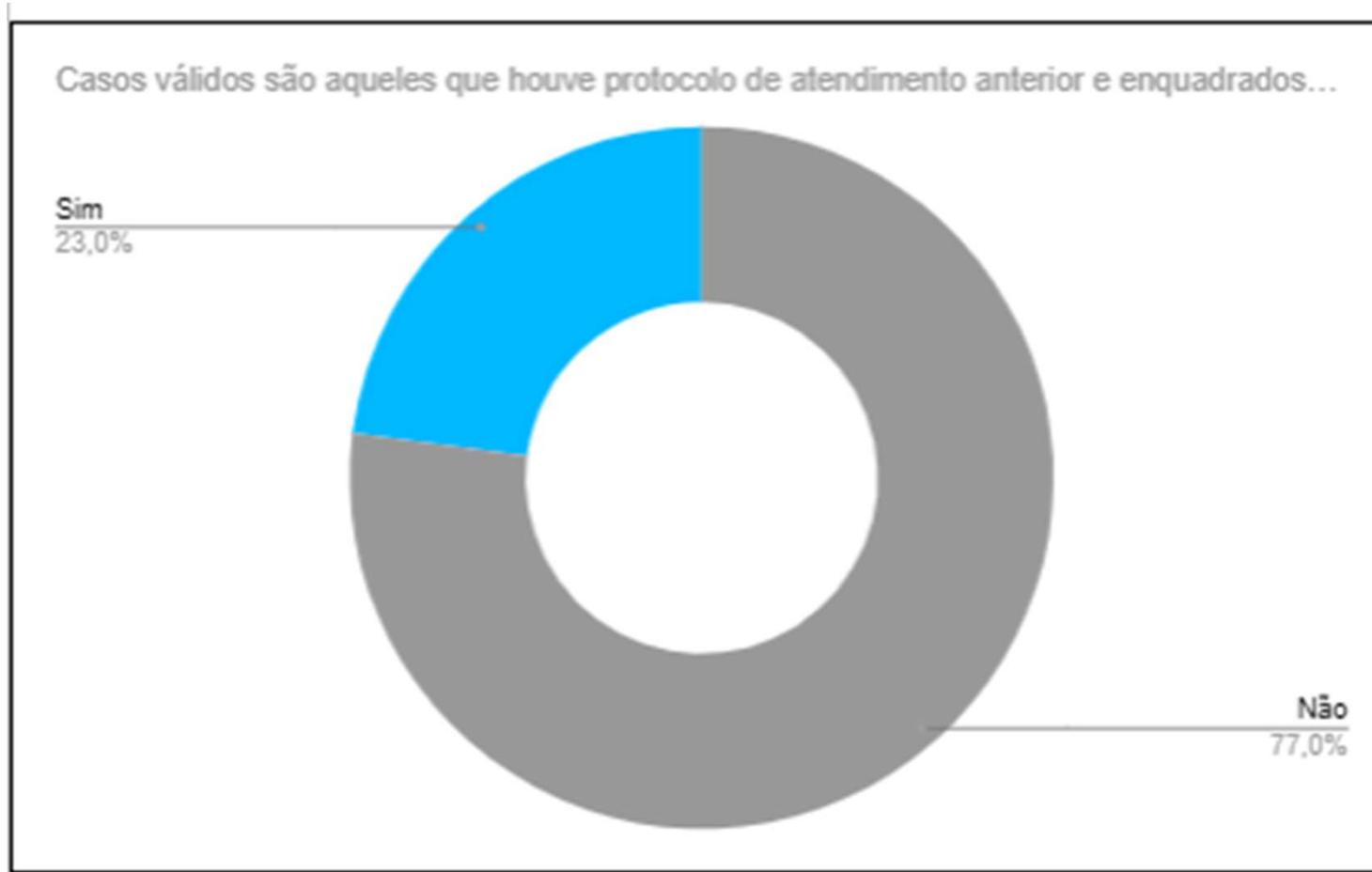


Casos recebidos por E-mail e Telefone.



GERU

Os casos atendidos pela Ouvidoria Geru foram válidos?



Os casos válidos são aqueles no qual houve um protocolo de atendimento anterior e que se enquadram na alçada da Ouvidoria.

GERU

GeRU

Qualidade

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:



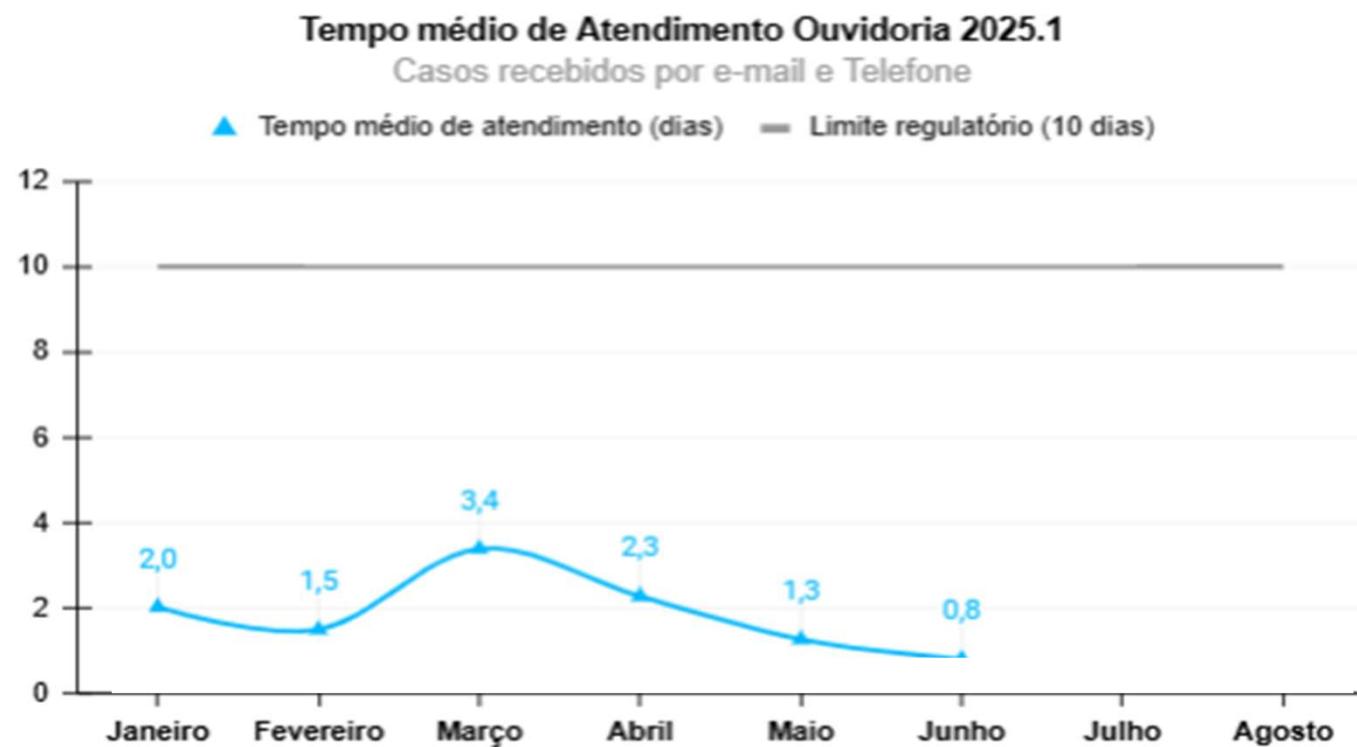
1,88

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

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:



GERU

GeRU

Melhorias Contínuas

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.

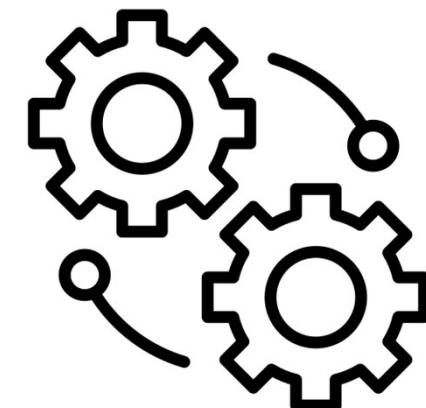


GERU

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.



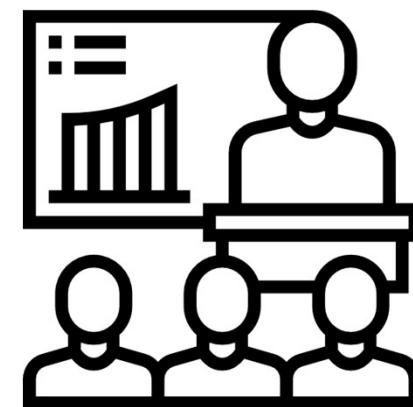
GeRU

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.



GeRU