



Relatório Ouvidoria

2º semestre de 2022



CONSULTORIA | AUDITORIA
TAX | OUTSOURCING

São Paulo, 27 de Janeiro de 2023

À

Geru Sociedade de Crédito Direto S/A

Prezados senhores:

Em conformidade com os termos de nossa proposta para prestação de serviços profissionais, apresentamos o relatório contemplando o resultado dos nossos trabalhos referente ao período de 01 de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022, cujo objetivo foi a prestação de serviços de Ouvidoria para a GERU/REBEL.

Permanecemos à disposição de V.Sas. para qualquer esclarecimento necessário.



Luiz Roberto Cafarella
Sócio

Escopo

A prestação de serviços de Ouvidoria nas dependências da SIGN para a GERU/REBEL, ocorre por canais dedicados exclusivamente aos seus clientes e usuários dos produtos e serviços, por meio do [Correio Eletrônico](#), [site](#) e disponibilização do Serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG 0800-591-7153). Ressaltamos que o e-mail é um canal secundário de comunicação com o cliente.



Os serviços prestados pela SIGN consistem em:

- Receber e registrar, por meio de atendimento personalizado ou por e-mail, as reclamações dos clientes e usuários dos produtos e serviços da GERU/REBEL que não forem solucionadas pelo atendimento habitual.
- Enviar as reclamações recebidas ao representante designado pela GERU/REBEL dentro de 24 horas após a recepção destas. Os e-mails recebidos durante o fim de semana e os feriados serão enviadas no primeiro dia útil subsequente à sua recepção.
- Informar aos reclamantes o prazo regulatório previsto para a resposta final, o que não pode ultrapassar 10 (DEZ) dias úteis da data da recepção da reclamação. O prazo estimado para a solução das reclamações deverá ser informado à SIGN pelo representante designado pela GERU/REBEL
- Dar ciência aos reclamantes sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas, as quais deverão ser informadas à SIGN pelo representante designado pela REBEL/GERU. O artigo 6º da Resolução nº 4.860/2020 define que a Ouvidoria tem a responsabilidade de prestar os esclarecimentos aos clientes da instituição financeira, contudo, em razão das limitações inerentes à terceirização desse tipo de serviço, qualquer esclarecimento a ser prestado ao reclamante apenas ocorrerá mediante orientação do representante da REBEL/GERU.
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes. A resposta à reclamação deverá ser fornecida à SIGN pelo representante designado pela REBEL/GERU dentro do prazo informado ao reclamante. É de responsabilidade da REBEL/GERU caso seu representante forneça à SIGN as respostas conclusivas às reclamações fora do prazo estabelecido e informado aos reclamantes.
- Elaborar e encaminhar ao representante designado pela REBEL/GERU, ao final de cada semestre, relatório (planilha) segmentado por estado, segregado por tema, bem como qualificada como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada e os critérios utilizados para sua classificação. Essas informações serão segregadas por mês e compreenderá o período dos 12 meses anteriores a data-base e comparadas, quando aplicável, com o mesmo período do ano anterior.

Limitações

Limitações inerentes a
terceirização da Ouvidoria:

- Toda instrução, análise e/ou tratamento das reclamações é de responsabilidade da GERU/REBEL. A SIGN só poderá instruir o cliente ou usuário reclamante mediante recebimento das informações fornecidas pelo representante designado pela GERU/REBEL, sendo da GERU/REBEL toda responsabilidade sobre tais informações.
- É de responsabilidade da GERU/REBEL a ampla divulgação da existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, inclusive por meio dos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da empresa.
- É de responsabilidade da REBEL/GERU também deixar à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos, os relatórios acima mencionados e/ou outros que venham a ser requeridos.
- A qualificação das reclamações como procedente ou improcedente e os critérios utilizados para a sua classificação é de responsabilidade da REBEL/GERU.
- A seção descritiva do relatório da Ouvidoria, conforme estabelecido no Capítulo VI da Circular nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, assim como o cumprimento do disposto nos artigos 12 e 13 da mesma Circular, é de responsabilidade da GERU/REBEL.
- A responsabilidade por propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise
- Considerando que o atendente da Ouvidoria a ser designado pela SIGN não das reclamações recebidas, é de responsabilidade do representante será um profissional com conhecimentos técnicos dos produtos e serviços da designado pela GERU/REBEL.
- GERU/REBEL, a prestação dos serviços de Ouvidoria pela SIGN se limita ao atendimento das reclamações. Portanto, a SIGN, não faz qualquer análise e
- A responsabilidade por encaminhar à auditoria interna, ao comitê de não emite qualquer crítica em relação às informações e aos documentos auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua prestados pela GERU/REBEL. ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em > O monitoramento das reclamações realizadas/recebidas pelo Procon, Reclame
- Aqui, Consumidor.gov, BACEN ou em qualquer outra plataforma e mídias decorrerá da análise das reclamações recebidas, é de responsabilidade do sociais, não estão sob a responsabilidade da SiGN. representante designado pela REBEL/GERU.
- É de responsabilidade da REBEL/GERU a elaboração e o envio do relatório no layout e no formato TXT a ser encaminhado semestralmente ao Banco Central do Brasil.



Resultados

Quantidade de
Atendimentos Prestados

- Em conformidade com os termos de nossa proposta para prestação de serviços profissionais e nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, este relatório apresenta as atividades da Ouvidoria REBEL/GERU executada pela SIGN Consultoria Empresarial Ltda. (SIGN), por meio da prestação de serviços terceirizados.
- No 2º semestre de 2022 a SIGN, por meio da prestação de serviços de Ouvidoria a GERU/REBEL, recebeu, registrou e encaminhou a GERU/REBEL 18 (dezoito) reclamações dos seus clientes e usuários de produtos e serviços. Comparando com o mesmo período de 2021, recebemos apenas 1 (uma) reclamação, pois a operação iniciou em agosto desse mesmo ano.
- No quadro abaixo consta a relação de reclamações recebidas, bem como seu detalhamento:



Resultados

Quantidade de
Atendimentos Prestados



MÊS	MOTIVO	CANAL	ESTADO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS ÚTEIS)	PROCEDÊNCIA	PROTOCOLO SAC	PROTOCOLO OUVIDORIA	SOLICITAÇÃO ATENDIDA	NOTA de 1 a 5
jul/22	Solicitação do contrato.	telefone	SP	3	Procedente	-	23722759	SIM	N/A
jul/22	Atualização de informações cadastrais	telefone	SP	2	Procedente	-	93553092	SIM	N/A
jul/22	Retirada de protesto após pagamento.	telefone	MS	2	Procedente	-	21541266	SIM	5
ago/22	Solicitou empréstimo, porém não recebeu o dinheiro - SUSPEITA DE FRAUDE	telefone	MG	0	Improcedente	-	23005525	NÃO	5
ago/22	Renegociação de dívida	telefone	SP	7	Procedente	-	59736945	SIM	1
ago/22	Pagamento não baixado	telefone	BA	7	Improcedente	-	85160741	NÃO	N/A
ago/22	Renegociação de dívida	telefone	SP	5	Improcedente	-	24308071	NÃO	N/A
set/22	Amortização ou quitação de dívida.	telefone	DF	1	Improcedente	-	14323342	NÃO	N/A
set/22	Solicitação não atendida / carta de anuência.	telefone	DF	1	Procedente	-	91734456	SIM	N/A
set/22	Solicitação não atendida / recuperação de senha de acesso.	telefone	RJ	2	Improcedente	-	15471900	NÃO	N/A
out/22	Solicitação não atendida (empréstimo)	telefone	SP	1	Improcedente	-	45317099	NÃO	N/A
out/22	Parcela paga e não baixada	telefone	PR	4	Improcedente	2222604	97868825	NÃO	N/A
out/22	Solicitação não atendida.	telefone	SP	2	Improcedente	-	49961729	NÃO	5
nov/22	Devolução valores da quitação.	telefone	RJ	4	Improcedente	-	64698820	NÃO	4
nov/22	Exclusão do nome do Serasa	telefone	RS	1	Improcedente	-	77688932	NÃO	N/A
nov/22	Exclusão do nome do Serasa	telefone	SP	1	Procedente	-	28498819	SIM	N/A
dez/22	Demora depósito empréstimo	telefone	RJ	2	Improcedente	-	29891715	NÃO	5
dez/22	Segunda Via de Fatura	telefone	SP	2	Improcedente	76449	35406631	NÃO	N/A

MÊS	MOTIVO	CANAL	ESTADO	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS ÚTEIS)	PROCEDÊNCIA	PROTOCOLO SAC	PROTOCOLO OUVIDORIA	SOLICITAÇÃO ATENDIDA	NOTA de 1 a 5
jul/22	Solicitação do contrato.	telefone	SP	3	Procedente	-	23722759	SIM	N/A

Resultados

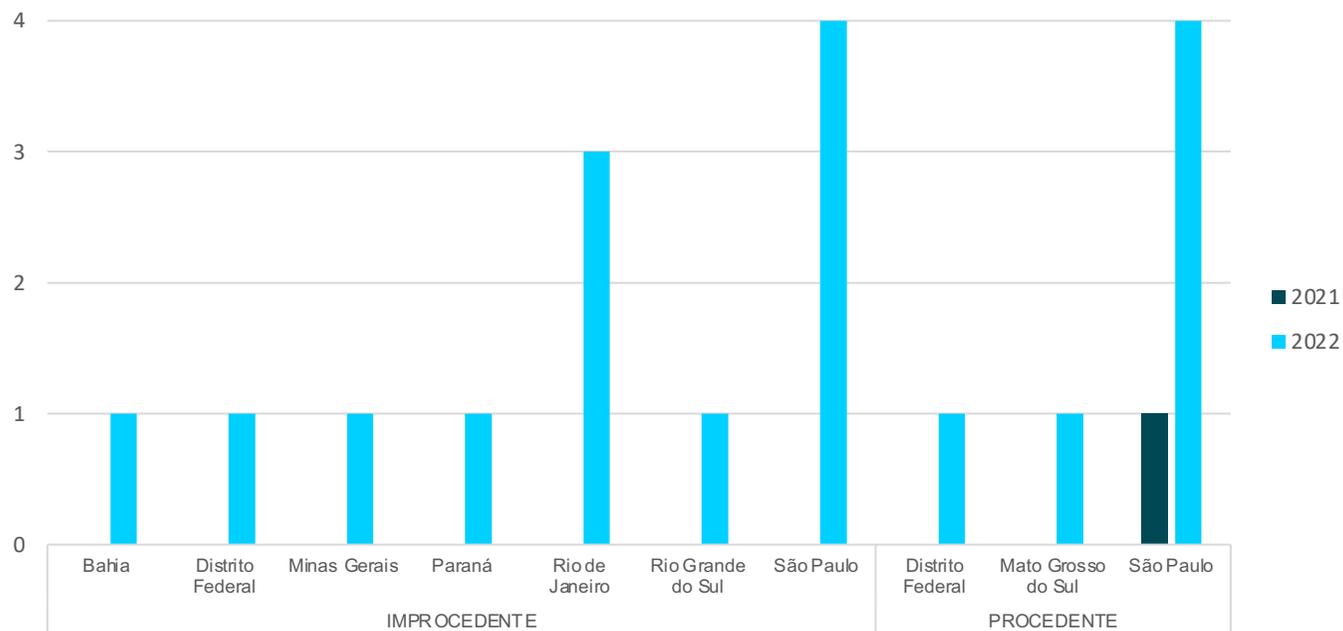
Quantidade de atendimentos prestados procedentes/improcedentes por Estado 2º sem. 2022 x 2º sem. 2021

CONTAGEM DE PROCEDÊNCIA	2021		2022						
	Out	Total 2º sem. 21	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2º sem. 22
IMPROCEDENTE				3	2	3	2	2	12
Bahia				1					1
Distrito Federal					1				1
Minas Gerais				1					1
Paraná						1			1
Rio de Janeiro					1		1	1	3
Rio Grande do Sul							1		1
São Paulo				1		2		1	4
PROCEDENTE			3	1	1		1		6
Distrito Federal					1				1
Mato Grosso do Sul			1						1
São Paulo	1	1	1	1			1		4
Total Geral	1	1	4	4	3	3	3	2	18



Resultados

Demonstração gráfica
atendimentos prestados
procedentes/improcedentes
por Estado 2º sem. 2022 x
2º sem. 2021



Resultados

Quantidade de atendimentos prestados por tipo de reclamação 2º sem. 2022 x 2º sem. 2021

CONTAGEM TIPO DE RECLAMAÇÃO	2021		2022						
	Out	Total 2º sem. 21	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2º sem. 22
Bahia				1					1
Pagamento não baixado				1					1
Mato Grosso do Sul			1						1
Retirada de protesto após pagamento			1						1
Minas Gerais				1					1
Solicitou empréstimo porém não recebeu o dinheiro – SUSPEITA DE FRAUDE				1					1
Paraná						1			1
Parcela paga e não baixada						1			1
Rio de Janeiro					1		1	1	3
Demora depósito empréstimo								1	1
Devolução valores da quitação							1		1
Solicitação não atendida / recuperação de senha de acesso					1				1
Rio Grande do Sul							1		1
Exclusão do nome do Serasa							1		1
São Paulo		1	2	2		2	1	1	8
Atualização de informações cadastrais / Simulação de empréstimo.			1						1
Exclusão do nome do Serasa							1		1
Renegociação de dívida				2					2
Segunda Via de Fatura								1	1
Solicitação do contrato			1						1
Solicitação não atendida (empréstimo)						1			1
Solicitação não atendida						1			1
Pagamento em duplicidade	1	1							-
Distrito Federal					2				2
Amortização ou quitação de dívida					1				1
Solicitação não atendida / carta de anuência					1				1
Total Geral	1	1	3	4	3	3	3	2	18



Avaliação Atendimentos Prestados

As notas são atribuídas ao atendimento prestado pelos Consultores da Sign ao final de cada contato realizado com o cliente, ou seja, a avaliação está pautada apenas na prestação de serviços do canal de Ouvidoria. A sigla N/A significa que o cliente não quis atribuir nota ao atendimento ou não respondeu o e-mail.



2º Semestre 2022			
ESTADO	SOLICITAÇÃO ATENDIDA	NOTA de 1 a 5	PROTOCOLO OUVIDORIA
São Paulo	SIM	N/A	23722759
São Paulo	SIM	N/A	93553092
Mato Grosso do Sul	SIM	5	21541266
Minas Gerais	NÃO	5	23005525
São Paulo	SIM	1	59736945
Bahia	NÃO	N/A	85160741
São Paulo	NÃO	N/A	24308071
Distrito Federal	NÃO	N/A	14323342
Distrito Federal	SIM	N/A	91734456
Rio de Janeiro	NÃO	N/A	15471900
São Paulo	NÃO	N/A	45317099
Paraná	NÃO	N/A	97868825
São Paulo	NÃO	5	49961729
Rio de Janeiro	NÃO	4	64698820
Rio Grande do Sul	NÃO	N/A	77688932
São Paulo	SIM	N/A	28498819
Rio de Janeiro	NÃO	5	29891715
São Paulo	NÃO	N/A	35406631

2º Semestre 2021			
ESTADO	SOLICITAÇÃO ATENDIDA	NOTA de 1 a 5	PROTOCOLO OUVIDORIA
São Paulo	SIM	5	91548512

Avaliação Atendimentos Prestados

As notas são atribuídas ao atendimento prestado pelos Consultores da Sign ao final de cada contato realizado com o cliente, ou seja, a avaliação está pautada apenas na prestação de serviços do canal de Ouvidoria. A sigla N/A significa que o cliente não quis atribuir nota ao atendimento ou não respondeu o e-mail.



AFERIÇÃO DE NOTAS POR ESTADO | 2º Semestre 2022

	1	4	5	N/a	Total
Bahia				1	1
Distrito Federal				2	2
Mato Grosso do Sul			1		1
Minas Gerais			1		1
Paraná				1	1
Rio de Janeiro		1	1	1	3
Rio Grande do Sul				1	1
São Paulo	1		1	6	8
Total	1	1	4	12	18

AFERIÇÃO DE NOTAS POR ESTADO | 2º Semestre 2021

	1	4	5	N/a	Total
São Paulo			1		1
Total			1		1

Constatações

- Apresentamos os números e fatos que demonstram que os requerimentos e critérios quantitativos e qualitativos foram cumpridos.
- Dos 18 atendimentos realizados no 2º semestre de 2022, tivemos atribuição de nota em apenas 6, isso representa um percentual de 33,33%, considerado baixo. Nos 12 atendimentos em que não tivemos atribuição de nota, 66,67%, se deve a falta de retorno do cliente ou o desejo de não declarar a sua nota no momento do contato.
- No 2º semestre de 2021 tivemos apenas um contato registrado em outubro, pois a operação iniciou em agosto do mesmo ano.
- Considerando os atendimentos prestados no 2º semestre de 2022, em apenas 2 situações o cliente informou o número do protocolo relacionado ao contato com o SAC. Nas demais situações, ao serem questionados, a informação é que ligaram no SAC, mas não tinham o protocolo ou o atendente do SAC informou que não poderia resolver o problema nesse canal e direcionou o cliente para a Ouvidoria.
- Além desses atendimentos que foram registrados pela SIGN no canal da Ouvidoria, recebemos diversas ligações relacionadas a solicitações ou problemas operacionais que devem ser tratados pelas áreas responsáveis ou pelo SAC, dessa forma, sempre orientamos os clientes a procurarem esses canais de atendimento para obterem o número do protocolo visando a prestação do serviço de atendimento na Ouvidoria.
- Em função de diversos clientes terem informado a dificuldade em localizar o número do SAC, sugerimos avaliarem a razoabilidade desses apontamentos e, se aplicável, a possibilidade de uma melhor exposição e divulgação no site da empresa. Essa sugestão visa uma prestação de serviço, por parte da GERU, mais eficiente e eficaz, visando o atendimento do cliente no canal adequado.
- Comparando os dois semestres, 100% das reclamações foram retornadas ao cliente dentro do prazo regulatório de 10(dez) dias úteis, sendo que no 2º semestre de 2022, o prazo médio de retorno foi de 2,6 dias úteis.





Rua Helena , nº 285 Cjs. 43 e 45

CEP: 04552-050 - Vila Olímpia – SP

Tel. +55 11 2638-9710

www.signadvisory.com.br

Copyright © 2018 SIGN Advisory