

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2024

**GERU**



A Geru

Volumetria

A Ouvidoria

Qualidade

Canais de  
Atendimento

Melhoria  
Contínua

**GERU**

# GERU

## A Geru

# Ouvidoria Geru

Há **9 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. Em nossa plataforma, já atendemos mais de **377 mil clientes** por todo o Brasil.

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.

The logo for GERU, featuring the word "GERU" in a bold, black, sans-serif font. The letters are slightly stylized, with the 'G' and 'R' having a modern, geometric feel. The logo is positioned in the bottom right corner of the slide.

# GERU

## A Ouvidoria

# Ouvidoria Geru

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 2024, a **Geru celebrou 9 anos**, e 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 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2024.

The logo for GERU, consisting of the word "GERU" in a bold, black, sans-serif font.

# 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**



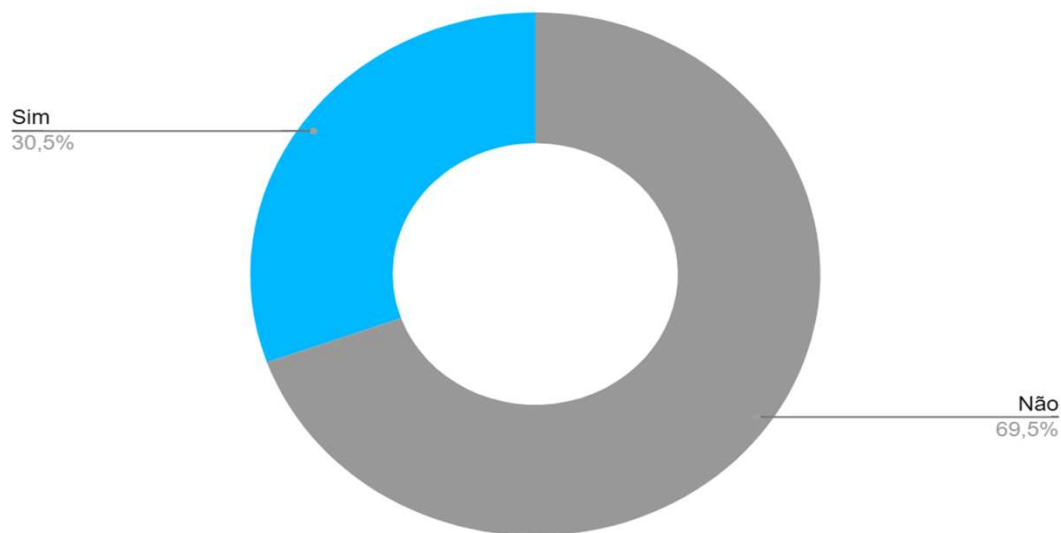
# GERU

## Volumetria

# Ouvidoria Geru

No Segundo semestre de 2024, a **Ouvidoria da Geru** realizou o tratamento de **161** manifestações dos clientes. Destes **30,5%** foram consideradas válidos\*, conforme quadro abaixo:

Casos válidos são aqueles que houve protocolo de atendimento anterior e enquadrados...



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

# GERU

# GERU

## Qualidade

# Ouvidoria Geru

A **Ouvidoria** obteve **19%** de respostas da **Pesquisa de Satisfação**, com uma nota média de:



**5,00**

Escala de 1 a 5

O tempo médio de resposta da tratativa foi de:



**3,31**

Escala de dias úteis



# GERU

# GERU

## Melhorias Contínuas

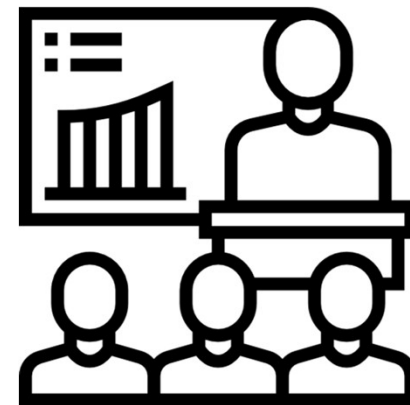
No centro das nossas operações está a busca incessante pela **melhoria contínua**. Nosso objetivo é explorar as oportunidades por meio de inovações, implementando estratégias que aprimorem constantemente a **experiência do cliente** e a **eficácia** de **nossos serviços**.

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.

## Treinamentos

Ministramos treinamentos para os times da Operação, aprimorando a qualidade e a precisão das entregas.

Como resultado, houve um aumento na eficiência das atividades realizadas pelos membros das equipes.



# GERU

**GERU**