



Relatório de Ouvidoria.
Ref.: 1º Semestre/2024.

CONFIDENTIAL



Relatório - 1º Semestre de 2024- Ouvidoria.

Sumário.

- Introdução;
- Síntese de atendimentos: E-mail;
- Síntese de atendimentos: Telefone (0800);
- Síntese de atendimentos: Consumidor.gov.br;
- Síntese de atendimentos: RDR (BACEN);
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Demandas Tratadas;
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Prazo Médio de Resolução;
- Comparativo entre Canais de Atendimento: Demandas Atendidas Fora do Prazo;
- Perfil dos Manifestantes;
- Perfil das Manifestações;
- Elegibilidade das Demandas;
- Dados de Satisfação: Canais Próprios;
- Dados de Satisfação: Canais Regulamentados;
- Considerações Finais.

Introdução

→ O que é a iugu?

A iugu é uma instituição de pagamento autorizada a funcionar na modalidade de emissora de moeda eletrônica e seus serviços de pagamento consistem no processamento de pagamento por meio de Pix, cartão de crédito e boleto.

Ademais, a iugu oferece uma plataforma com toda tecnologia e suporte necessários para empresas estruturarem uma operação financeira inteligente, automatizada e eficiente de ponta a ponta.

→ Como é a atuação da Ouvidoria da iugu?

A Ouvidoria, órgão independente constituído nos termos das normas regulamentares vigentes, é o canal de atendimento entre a iugu, seus clientes e usuários, cujo escopo é solucionar problemas, que podem ser recepcionados na forma de pedidos de informação, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

As atribuições e competências da Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, a qual dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional da ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.





Relatório - 1º Semestre de 2024-
Ouvidoria

Síntese de atendimentos:

E-mails.

Pontos Observados:

- ➔ A resolução das demandas, em média, foi feita em **1,7 dias úteis** no 2º sem/23 e de **1,2 dias úteis** no 1º Sem/24.
- ➔ A média se manteve abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Elevação do Período	2º Sem./23	1º Sem./24	%
Nº de Atendimentos:	11	10	-9,09%
Dias úteis para resolução (média)	1,7	1,2	29%

1º Sem. 2024:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	2	1	1	3	3	0	10
Dias úteis para resolução (média)	2,0	1,0	2,0	1,3	1,3	0,0	1,2

➔ Comparativo:

2º Sem. 2023:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	0	3	3	2	2	1	11
Dias úteis para resolução (média)	0.0	3.0	1.0	3.5	1.5	1.0	1.7



Relatório - 1º Semestre de 2024 -
Ouvidoria

Síntese de atendimentos

Telefone (0800)

Pontos Observados:

- A média mensal de demandas tratadas pelo canal de **Telefone (0800)** diminuiu **52%** entre o 2º Sem/23 e o 1º Sem/24.
- A resolução das demandas se deu, em média, em **1,8 dias úteis** no 2º sem/23 e em **1 dia útil** no 1º Sem/24.
- A média se manteve abaixo do prazo regulamentar de **10 dias úteis**.

Elevação do Período	2º Sem./23	1º Sem./24	%
Nº de Atendimentos:	128	61	-52%
Dias úteis para resolução (média)	1.8	1.0	-44%

1º Sem. 2024:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	9	21	9	9	3	10	61
Dias úteis para resolução (média)	2.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0

→ Comparativo:

2º Sem. 2023:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	29	23	33	23	13	7	128
Dias úteis para resolução (média)	1.0	1.7	1.5	1.5	4.0	1.0	1.8



Relatório – 1º Semestre de 2024-
Ouvidoria

Síntese de atendimentos



Pontos Observados:

- A média mensal de demandas recebidas e tratadas pelo canal [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) cresceu **127%** entre o 2º Sem/23 e o 1º Sem/24.
- O tempo médio de resolução das demandas aumentou de **5.9** dias úteis no 2º sem/23 para **6.1** dias úteis no 1º Sem/24 - o que representa um aumento de **3%**.
- A média do prazo de atendimento se manteve do prazo regulamentar de **10 dias úteis**.

Elevação do Período	2º Sem./23	1º Sem./24	%
Nº de Atendimentos:	118	268	127
Dias úteis para resolução (média)	5.9	6.1	3

1º Sem. 2024:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	30	24	52	47	48	67	268
Dias úteis para resolução (média)	6.9	7.0	7.2	7.1	7.5	7.2	6.1

→ Comparativo:

1º Sem. 2023:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	13	20	18	27	24	16	118
Dias úteis para resolução (média)	6.7	6.5	3.6	6.0	6.3	6.7	5.9



Relatório - 1º Semestre de 2024-
Ouvidoria

Síntese de atendimentos

RDR/BACEN

Pontos Observados:

- A média mensal de demandas recebidas e tratadas pelo canal RDR/BACEN, aumentou em **205%** entre o 2º Sem/2023 e o 1º Sem/2024.
- A média do prazo de atendimento aumentou em **3%**.

Elevação do Período	2º Sem./23	1º Sem./24	%
Nº de Atendimentos:	203	620	205
Dias úteis para resolução (média)	6.8	7.0	3

1º Sem. 2024:	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Sem.
Nº de Atendimentos:	49	49	73	112	141	196	620
Dias úteis para res. (média)	6.3	6.4	7.8	9.6	10.3	8.8	7.0

→ Comparativo:

1º Sem. 2023:	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Sem.
Nº de Atendimentos:	12	27	39	43	76	45	203
Dias úteis para res. (média)	8.0	7.7	7.5	7.1	6.4	4.0	6.8



Relatório - 1º Semestre de 2024 - Ouvidoria.

Comparativo entre Canais de Atendimento



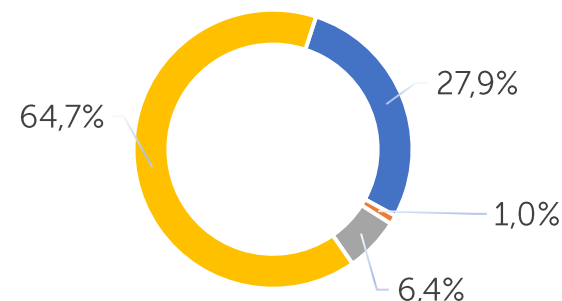
Demandas Tratadas

Pontos Observados:

➔ Apenas o canal de Telefone e E-mail não tiveram aumento de percentual nas demandas recebidas.

Canais de Atendimento:	2º Sem./23 %	1º Sem./24 %	Elevação do Período %
ouvidoria@iugu.com	2.4	1.0	-58
Telefone 0800	27.8	6.4	-77
Consumidor.gov.br	25.7	27.9	8
RDR/BACEN	44.1	64.7	47

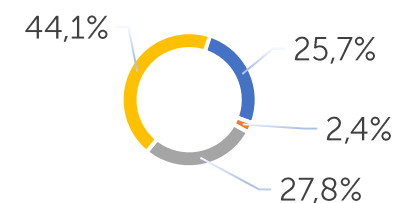
% de Contatos por Canal - 1º Sem. 2024



- Consumidor.gov.br
- ouvidoria@iugu.com
- Telefone 0800
- RDR (BACEN)

➔ Comparativo:

% de Contatos por Canal - 2º Sem. 2023



- Consumidor.gov.br
- ouvidoria@iugu.com
- Telefone 0800
- RDR (BACEN)



Relatório - 1º Semestre de 2024-
Ouvidoria.

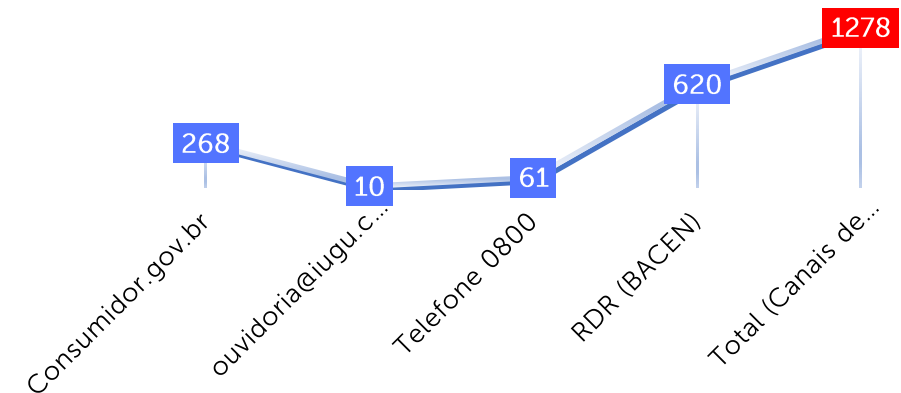
Comparativo entre Canais de Atendimento:

Total de Demandas Tratadas.

→ Houve um aumento no total de demandas tratadas pela Ouvidoria em **177%** entre o 2º Sem/23 e o 1º Sem/24. Os únicos canais de atendimento que apresentaram diminuição de acionamentos foram o Telefone 0800 e E-mail.

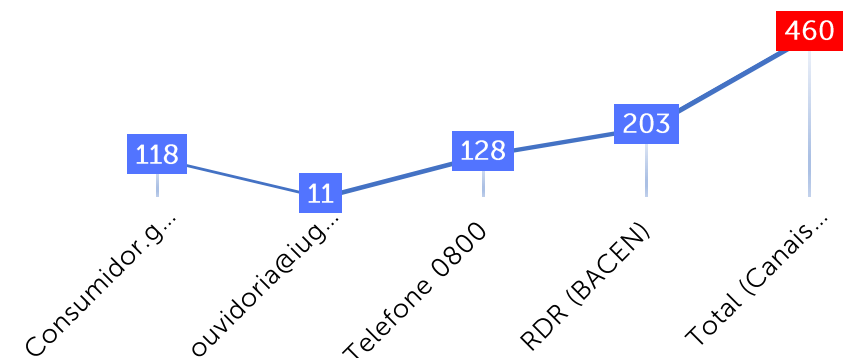
Canais de Atendimento:	2º Sem./23 #	1º Sem./24 #	Elevação do Período %
Consumidor.gov.br	118	268	127
ouvidoria@iugu.com	11	10	-9
Telefone 0800	128	61	-52
RDR (Bacen)	203	620	205
Total	460	1278	177

Total De Demandas Tratadas – 1º Sem. 2024



→ Comparativo:

Total De Demandas Tratadas – 2º Sem. 2023





Relatório - 1º Semestre de 2024-
Ouvidoria.

Comparativo entre Canais de Atendimento:



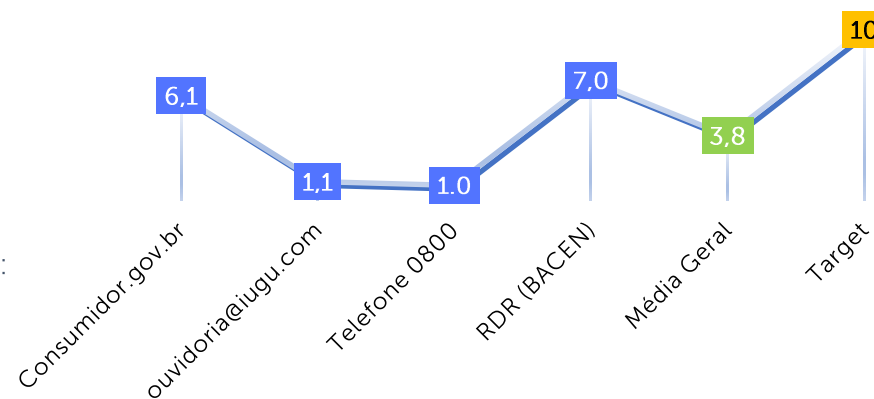
Prazo Médio de Resolução.

Pontos Observados:

- ➔ Houve um aumento da média de resolução em dias úteis ("D.U."), nos canais atendimento Consumidor.gov.br e RDR. O aumento do prazo pode ser justificado pelos seguintes pontos:
 - ➔ O aumento de Demandas naturalmente elegíveis em Ouvidoria;
- ➔ Apesar do aumento de demandas naturalmente elegíveis recebida e tratadas, a média geral se manteve abaixo do prazo regulamentado.

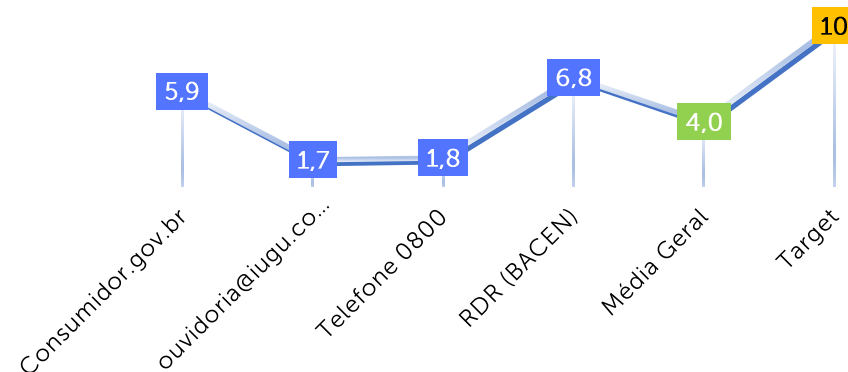
Canais de Atendimento:	2º Sem./23 Média #	1º Sem./24 Média #	Elevação do Período %
Consumidor.gov.br	5.9	6.1	+3
ouvidoria@iugu.com	1.7	1.1	-35
Telefone 0800	1.8	1.0	-44
RDR (Bacen)	6.8	7.0	+85
Média Geral	4.0	3.8	-5
Target D.U (Prazo Reg.)	10		

Média de D.U Para Resolução – 1º Sem. 2024



Comparativo:

Média de D.U Para Resolução – 2º Sem. 2023



Comparativo entre Canais de Atendimento:

Demandas Atendidas Fora do Prazo.

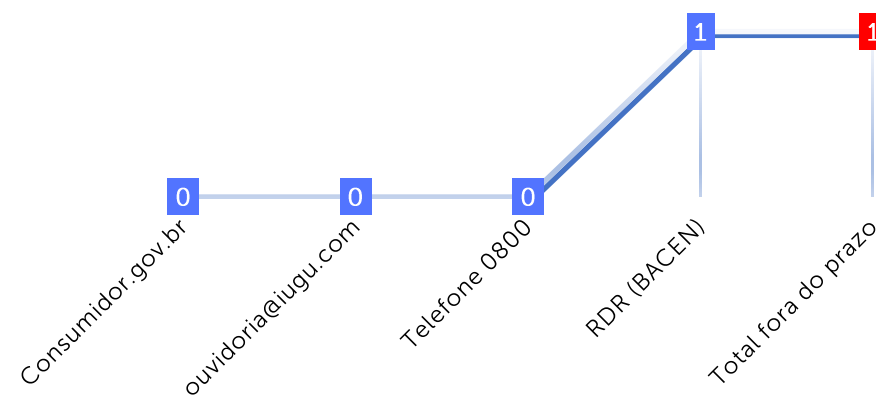
Pontos Observados:

- ➔ Houve um aumento no volume de demandas tratadas.
- ➔ Apenas uma demanda foi atendida fora do prazo. Índice abaixo do permitido pela resolução (10%).
- ➔ Média de Demandas atendidas fora do prazo: **0,00078%**.

Canais de Atendimento:	2º Sem./23:	1º Sem./24:	Elevação do Período %
Consumidor.gov.br	0	0	0
ouvidoria@iugu.com	0	0	0
Telefone 0800	1	0	0
RDR (Bacen)	0	1	+100
Total Fora do Prazo:	1	1	0
Total de Demandas Tratadas:	460	1278	+177

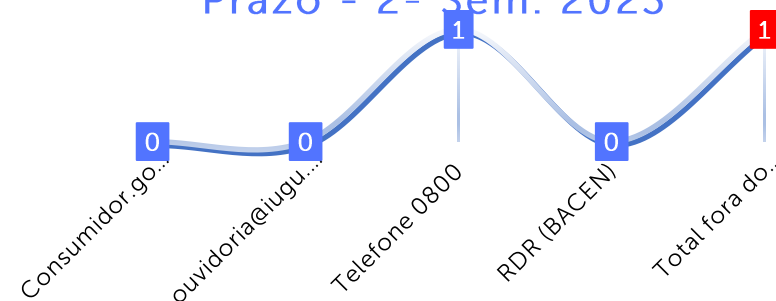
Média de Demandas Fora do Prazo:	1 / 1278 (total)	0.00078
----------------------------------	------------------	---------

DEMANDAS ATENDIDAS FORA DO PRAZO – 1º SEM. 2024.



➔ Comparativo

Demandas Atendidas Fora Do Prazo - 2º Sem. 2023





Relatório - 1º Semestre de 2024 - Ouvidoria.

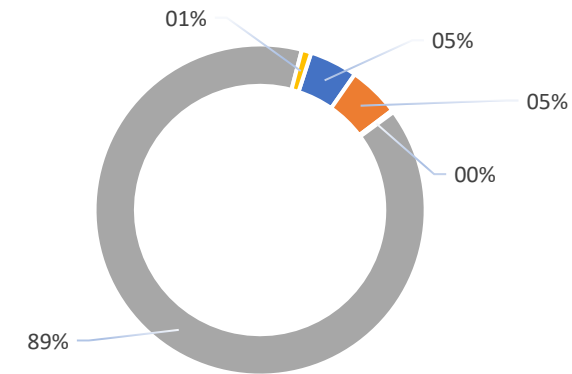
Perfil dos Manifestantes.

Pontos Observados:

- ➔ Assim como no 2º Sem/23, o canal de Ouvidoria foi mais procurado e acionado por “Consumidores Finais”, ou seja, pelos clientes dos clientes iugu. Esse tipo de acionamento representa **89%** das demandas.
- ➔ O segundo colocado nos acionamentos em Ouvidoria, representando **5%** dos acionamentos, são os clientes iugu, sendo eles os contratantes e usuários dos serviços iugu, titulares de contas mestres e subcontas.
- ➔ Houve um crescimento de acionamentos apenas pelos Consumidores Finais, os demais perfis tiveram uma diminuição nos acionamentos.
- ➔ Não houve nenhum acionamento por Clientes Juno no 1ª Sem 2024.

Elevação do Período	2º Sem./23 %	1º Sem./24 %	Elevação do Período %
Cliente iugu	27	05	-81
Subcontas	13.7	05	-61
Cliente Juno	0.2	00	-100
Consumidor Final	56.3	89	+58
Outro(s)	2.8	01	-64

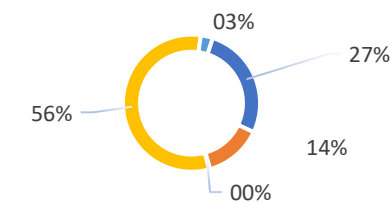
Perfil dos Manifestantes - 1º Sem. 2024



■ Cliente iugu ■ Cliente iugu (subconta) ■ Cliente Juno ■ Consumidor final ■ Outro(s)

➔ Comparativo:

Perfil dos Manifestantes - 2º Sem. 2023



■ Cliente iugu ■ Cliente iugu (subconta) ■ Cliente Juno
■ Consumidor final ■ Outro(s)



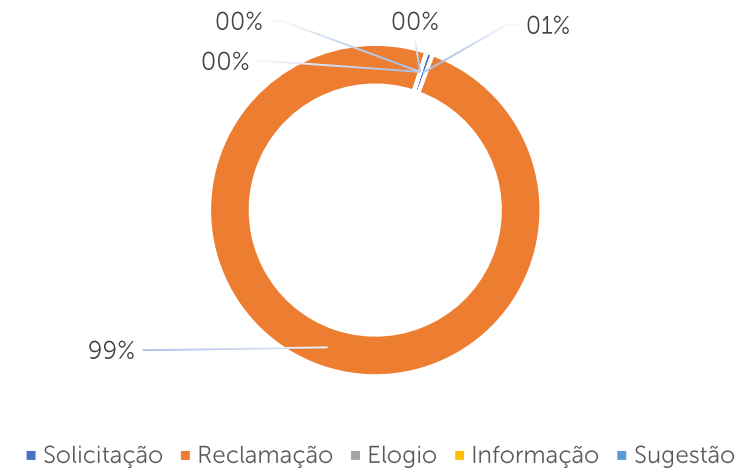
Perfil das Manifestações.



Pontos Observados:

- ➔ O perfil mais atendido no 1º Sem/24 foi de "Reclamações" (99%).
- ➔ Concluímos que o aumento de Reclamações no 1º Sem/24 também se deve ao fato de termos recebido muitas demandas vindas de usuários finais.

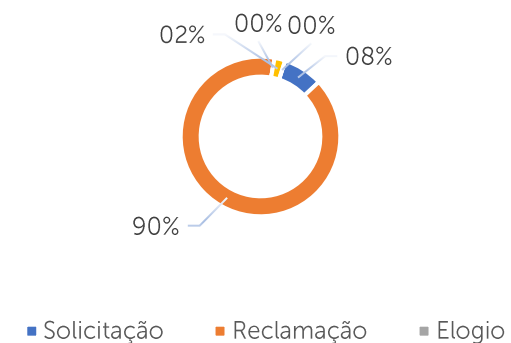
Perfil das Manifestações – 1º Sem. 2023



Elevação do Período	2º Sem./23 %	1º Sem./23 %	Elevação do Período %
Informação	2.2	0.0	-100
Solicitação	8.0	0.1	-98
Reclamação	89.8	99	+10
Elogio	0.0	0.0	0
Sugestão	0.0	0.0	0

➔ Comparativo:

Perfil das Manifestações – 2º Sem. 2023





Elegibilidade das Demandas.

Pontos Observados:

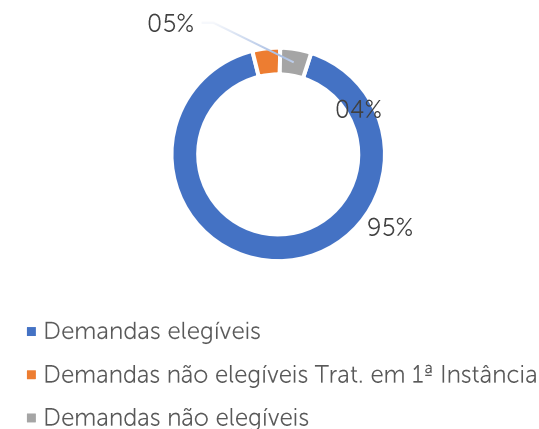
- ➔ No 1º Sem/24, houve um aumento das “demandas elegíveis” em **23%** e uma diminuição de “demandas não elegíveis” em **97%**.
- ➔ O campo de Demandas Não Elegíveis Tratadas em 1ª Instância trata de casos geralmente atendidos por Telefone, em que os demandantes não são filtrados pela URA. Esses casos ainda estão sendo tratados pela 1ª instância e por isso são direcionados à área atuante responsável.

Elevação do Período	2º Sem./32 %	1º Sem./24 %	Elevação do Período %
Demandas Elegíveis	77.2	95	+23
Demandas Não Elegíveis Trat. Em 1ª Instância	22.8	0.5	-97
Demandas Não Elegíveis	22.8	0.5	-97

*São consideradas demandas elegíveis:

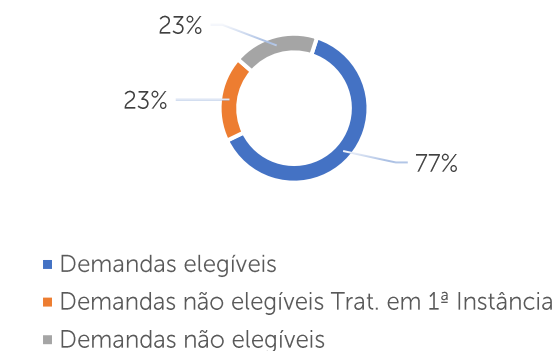
- ➔ Aquelas que passaram pelos canais de atendimento primário (Suporte) antes de serem direcionadas para o atendimento com a Ouvidoria;
- ➔ Demandas recebidas pelos canais regulamentados pelo BACEN: Consumidor.gov; RDR/BACEN;
- ➔ Demandas tratadas por exceção prevista na Res. BACEN nº 28/2020.

Elegibilidade das Demandas - 1º Sem. 2024



➔ Comparativo:

Elegibilidade das Demandas - 2º Sem. 2023



Relatório - 1º Semestre de 2024 -
Ouvidoria.

Considerações Finais.

→ Sobre a Ouvidoria iugu.

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.

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.



Obrigado!

Equipe:

Simone Gordon

simone.gordon@iugu.com

Diretora Jurídica e de Ouvidoria.

Mariana Libânio

mariana.libanio@iugu.com

Gerente Jurídica e de Ouvidoria.

Bruno Vieira

bruno.vieira@iugu.com

Analista de Ouvidoria.

Fernanda Junho

fernanda.junho@iugu.com

Analista de Ouvidoria