

São Paulo, 15 de Janeiro de 2019.

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Circular nº. 3.503/2010 e Resolução 4433/2015 do Banco Central do Brasil (BACEN), apresentamos a seguir as informações relacionadas a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2018.

O presente relatório, foi elaborado abrangendo:

- **Seção Descritiva;**
- **Seção Estatística:**
 - Aspectos Quantitativos;
 - Aspectos Qualitativos;
 - Pesquisa de Satisfação.

- **Seção Descritiva**

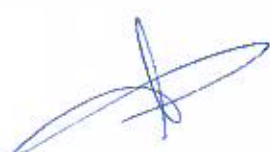
O componente organizacional de Ouvidoria da Genial Investimentos, tem como atribuição, atuar como um canal de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (art. 3º, inciso II, da Resolução 4433/2015)

A Genial Investimentos, está localizada na filial da Instituição à Rua Surubim, 373 – 4º Andar – São Paulo/SP, e funciona em dia úteis, das 9h00 às 18h00 (exceto finais de semana e feriados).


Os canais de atendimento da Ouvidoria disponíveis são: via DDG (0800 605 8888), e-mail (ouvidoria@genialinvestimentos.com.br), site www.genialinvestimentos.com.br (formulário), presencial ou correspondência.

Para atuação da Ouvidoria, é utilizado sistema chamado Neoassist (Plataforma de Atendimento), onde todas as ocorrências são registradas, protocoladas, acompanhadas e dado o devido posicionamento ao manifestante, sempre respeitando o prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização – art. 6º, Res 4433/15.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta por uma Diretora Responsável Sra. Ana Clara Monteiro Rodrigues e Ouvidor Sr. José Ricardo Pinheiro.



1



Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo (a) Sr. Paulo Roberto Gallo Junior, devidamente aprovado em curso de certificação de Ouvidor – item 4, Circular 3.503/10).

A Genial Investimentos por intermédio de sua Ouvidoria, executa as seguintes atividades:

Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanente das questões levantadas pelos mesmos;

Recebe (sugestões, reclamações, dúvidas, elogios e denúncias) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Genial Investimentos;

Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando o prazo legal para o fechamento do registro e;

Sugere/recomenda mudanças/melhorias de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

➤ **Seção Estatística**

○ **Aspectos Quantitativos**

Esta retrata a periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução e classificação de ocorrências por procedente e improcedente.

No 2º semestre de 2018 (01/07/2018 a 31/12/2018), a Ouvidoria registrou 42 (quarenta e duas) ocorrências no total, tendo uma redução de 24% comparado as 55 demandas registradas no 2º semestre de 2017.

Comparativo 2º Semestre 2018			
Período	2º Semestre 2017	2º Semestre 2018	%
Julho	8	10	25%
Agosto	12	6	-50%
Setembro	7	9	29%
Outubro	13	6	-54%
Novembro	8	3	-63%
Dezembro	7	8	14%
Total no Semestre	55	42	-24%
Média Mensal	9	7	


2 

Classificação das reclamações 2º Semestre 2018	
Tipo	Quantidade
Reclamação Procedente	9
Reclamação Improcedente	14
Dúvidas	5
Elogios	0
Solicitação	14
Total	42

Informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria, classificadas conforme os seguintes critérios:


Demanda	Crítérios utilizados
Procedente	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

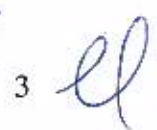
Abaixo, segue o demonstrativo mensal das ocorrências registradas pelo canal da Ouvidoria no 2º semestre de 2018, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA								
2º Semestre de 2018								
Período	Ocorrências	Pessoa Física			Pessoa Jurídica			Prazo Médio de Solução
		I	PS	PNS	I	PS	PNS	
Julho	10	7	3	0	0	0	0	2
Agosto	6	4	2	0	0	0	0	1
Setembro	9	8	1	0	0	0	0	6
Outubro	6	6	0	0	0	0	0	3
Novembro	3	2	1	0	0	0	0	4
Dezembro	8	6	2	0	0	0	0	3
TOTAL	42	33	9	0	0	0	0	3

I - Improcedente / PS - Procedente Solucionada / PNS - Procedente Não Solucionada

Relativamente ao período de 1 de Julho de 2018 a 31 de Dezembro de 2018, das 42 (quarenta e duas) ocorrências atendidas pelo canal de Ouvidoria, as quais foram devidamente solucionadas antes do prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da



3 

Diretoria, sendo que 9 (nove) foram reclamações procedentes, enquanto que 33 (trinta e três) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 3 dias úteis.

o **Aspectos Qualitativos**

Cabe a esta seção, conter análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria, bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de ouvidoria, levou em conta que a demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários da Genial Investimentos sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas, fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

A Genial Investimentos, considerando a demanda histórica de solicitações, deliberou conduzir diretamente sua atividade de Ouvidoria, desvinculando-se de serviços terceirizados.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone da Genial Investimentos consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela Genial Investimentos em sua página na internet (www.genialinvestimentos.com.br) e por outros canais de comunicação com os clientes;

o **Pesquisa de Satisfação**

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria, buscando a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços.

A partir do 2º Semestre de 2018, de acordo com a Resolução 4629/18 art. 1º inciso III do Banco Central do Brasil (BACEN), houve a implantação da pesquisa de satisfação em nosso canal de Ouvidoria. Importante destacar que esta pesquisa foi implantada como melhores práticas, pois não há obrigação legal para que a Genial Investimentos tenha a pesquisa.


A pesquisa é composta por 3 questões, sendo duas questões dissertativas e um campo de texto livre a qual o cliente pode manifestar suas sugestões de melhorias, bem como críticas e elogios, abaixo segue resultado:

 4 


Pesquisa de Satisfação Ouvidoria					
Pergunta	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5
1 - Avalie a qualidade do atendimento prestado, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito	2	0	2	2	5
2 - Avalie a solução apresentada pela Ouvidoria, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito	2	1	0	1	7
3 - Deixe aqui sua sugestão	Não houve manifestação de clientes para essa questão				

Relativamente ao período de 1 de Julho de 2018 a 31 de Dezembro de 2018, das 42 (quarenta e duas) ocorrências atendidas pelo canal de Ouvidoria recebemos 11 (onze) avaliações dos clientes, como pode ser verificado no quadro acima.

À disposição para eventuais esclarecimentos.



José Ricardo Pinheiro
Ouvidor



Ana Clara Monteiro Rodrigues
Diretora de Ouvidoria

Genial Investimentos