

São Paulo, 15 de Julho de 2018.

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 1º 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 um Diretora Responsável Sra. Ana Clara Monteiro Rodrigues e Ouvidor Sr. José Ricardo Pinheiro.

Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo (a) Sra. Danielle Rackel Leal Nunes, devidamente aprovada 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 um prazo interno de até 5 (cinco) dias antes de esgotar 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 por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução e classificação de ocorrências por procedente e improcedente.

No 1º semestre de 2018 (de 01/01/2018 a 30/06/2018), a Ouvidoria registrou 25 (vinte e cinco) ocorrências no total, tendo uma redução de 11% comparado as 28 demandas registradas no 1º semestre de 2017.

Comparativo 1º Semestre			
Período	1º Semestre 2017	1º Semestre 2018	%
Janeiro	6	0	-100%
Fevereiro	4	3	-25%
Março	3	4	33%
Abril	1	7	600%
Maio	9	4	-56%
Junho	5	7	40%
Total no Semestre	28	25	-11%
Média Mensal	5	4	

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 1º semestre de 2018, segmentado por tipo de pessoa (Física – PF/ Jurídica - PJ):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 1º Semestre de 2018						
Período	Ocorrências	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio de Solução
		Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	
Janeiro	0	0	0	0	0	0
Fevereiro	3	2	1	0	0	2
Março	4	2	2	0	0	3
Abril	7	5	2	0	0	7
Maio	4	3	1	0	0	8
Junho	7	4	3	0	0	3
TOTAL	25	16	9	0	0	4

Relativamente ao período de 1 de Janeiro de 2018 a 30 de Junho de 2018, das 25 (vinte e cinco) 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 Diretoria, sendo que 16 (dezesesseis) foram reclamações procedentes, enquanto que 09 (nove) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta de 4 dias úteis.

- 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;

- Pesquisa de Satisfação

Está previsto, a partir do 2º Semestre de 2018, de acordo com a Resolução 4629/18 art. 1º inciso III do Banco Central do Brasil (BACEN), a implantação da pesquisa de satisfação junto a seus clientes.

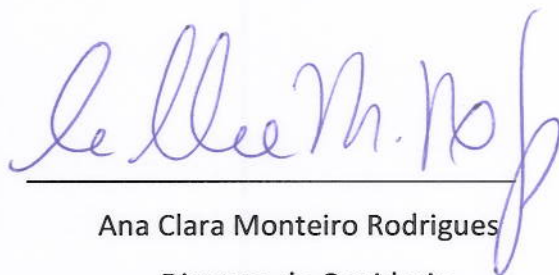
O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

À disposição para eventuais esclarecimentos.



José Ricardo Pinheiro

Ouvidor



Ana Clara Monteiro Rodrigues

Diretora de Ouvidoria

Genial Investimentos