

São Paulo, 02 de Janeiro de 2018.

**DESTINATÁRIOS:**

**Genial Investimentos**

[ x ] Diretoria

[ x ] Auditoria Interna

À

Diretoria

Auditoria Interna

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Circular nº. 3.503/2010 e Res 4433/2015 do Banco Central do Brasil (BACEN) apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2017.

O presente relatório foi elaborado abrangendo:

- Seção Descritiva;
- Seção Estatística e Aspectos Quantitativos
- Aspectos Qualitativos

**Seção Descritiva**

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

Está localizada na filial da Instituição na Rua Surubim, 373, 4º Andar, Cidade Monções - São Paulo - SP CEP: 04571-050, e funciona de segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h30 às 17h00 (exceto finais de semana e feriados).


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

Para atuação da Ouvidoria é utilizado sistema chamado BMC Service Desk Express (SDE – Ouvidoria), onde todas as ocorrências são registradas gerando número de protocolo, o qual não pode ultrapassar de 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização – art. 6º, Res 4433/15, para ser respondido.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta por um Diretor Responsável (Sra. Ana Clara Monteiro Rodrigues) e Ouvidor (Sra. Graciene Alves de Oliveira), sendo esta devidamente certificada, estando seus procedimentos incorporados no Estatuto Social da instituição.

Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna.

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

 1 

A Ouvidoria terá abrangência sobre os 3 (três) escritórios do conglomerado (São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre).

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 e informações) 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 de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

### Seção Estatística e Aspectos Quantitativos

Esta retrata a periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;

Cabe registrar que o componente de Ouvidoria na Genial Investimentos foi implantado em 14/03/2013.

No 2º semestre de 2017 (de 01/07/2017 a 31/12/2017), a Ouvidoria registrou 55(cinquenta e cinco) ocorrências no total, tendo um aumento de 129% comparado as 24 (vinte e quatro) demandas registradas no 2º semestre de 2016.

<b>Comparativo 2º Semestre</b>			
<b>Período</b>	<b>2º Semestre 2016</b>	<b>2º Semestre 2017</b>	<b>% Evolução</b>
<b>Julho</b>	04	08	100%
<b>Agosto</b>	05	12	140%
<b>Setembro</b>	03	07	133%
<b>Outubro</b>	03	13	333%
<b>Novembro</b>	04	08	100%
<b>Dezembro</b>	05	07	40%
<b>Total no Semestre</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>129%</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>67%</b>

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

<b>Demanda</b>	<b>Crítérios utilizados</b>
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 15 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 15 dias.

Abaixo, segue o demonstrativo mensal das ocorrências registradas pelo canal da Ouvidoria no 1º semestre de 2017, segmentado por tipo de pessoa (Física – PF/ Jurídica – PJ):

Relativamente ao período de 1º de Julho de 2017 a 31 de Dezembro de 2017, das 55(cinquenta e cinco) ocorrências atendidas pelo canal de Ouvidoria no período, 24 (vinte e quatro) foram reclamações procedentes, as quais foram devidamente solucionadas antes do prazo máximo de 10 (dez) dias e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria, enquanto que 31 (trinta e uma) foram reclamações improcedentes.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA								
2º Semestre de 2017								
Período	Ocorrências	Pessoa Física			Pessoa Jurídica			Prazo Médio de Solução
		I	PS	PNS	I	PS	PNS	
Julho	08	05	03	0	0	0	0	02
Agosto	12	07	05	0	0	0	0	03
Setembro	07	04	03	0	0	0	0	04
Outubro	13	08	05	0	0	0	0	02
Novembro	08	03	05	0	0	0	0	03
Dezembro	07	04	03	0	0	0	0	03
TOTAL	55	31	24	0	0	0	0	03

## II – 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.

Adicionalmente a Genial Investimentos adquiriu ferramenta tecnológica específica para gerenciamento das atividades de Ouvidoria mediante contrato de manutenção, possibilitando à Genial Investimentos aperfeiçoar os mecanismos de registro e acompanhamento das demandas de clientes e usuários.

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](http://www.genialinvestimentos.com.br)) e por outros canais de comunicação com os clientes;




Genial Investimentos é uma marca registrada da plataforma de negociações da Geração Futuro Corretora de Valores S.A., uma empresa do Grupo Brasil Plural.

À disposição para eventuais esclarecimentos.



---

Graciene Alves de Oliveira  
Ouvidor



---

Ana Clara Monteiro Rodrigues  
Diretor de Ouvidoria

**GENIAL INVESTIMENTOS**