



Relatório de Ouvidoria 1º Semestre de 2022

Data de disponibilização: 18/07/2022

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, consisting of a dark grey segment on the left, a blue segment in the middle, and a light blue segment on the right.

SUMÁRIO

1. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
1.1 ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO	3
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	3
2.2 CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
2.3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	5
3. ATENDIMENTO NEXOOS: SAC E OUVIDORIA	6
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6

Versão: 06	Código do documento: OUVI06	Data Disponibilização: 18/07/2022
RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022		

1. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da empresa Nexoos foi criada no terceiro trimestre de 2019, quando obteve autorização do Banco Central para operar como SEP (Sociedade de Empréstimo entre Pessoas) e passou a atuar como instituição financeira supervisionada diretamente pelo BACEN. Seu objetivo é prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, garantindo uma avaliação justa e imparcial às demandas e viabilizando um canal de comunicação direto para mediação de conflitos.

1.1 ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria da Nexoos é composta por 03 (três) pessoas, sendo 01 (um) diretor, 01 (um) ouvidor e 01 (um) analista que auxilia nas demandas referentes ao tema.

Após o cliente ter sido atendido por meio do nosso canal de atendimento primário, caso o mesmo não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, ele pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 709-8748 (em dias úteis das 9h às 18h - horário de São Paulo/SP)
- E-mail: ouvidoria@nexoos.com.br
- Correspondência: Rua Fidêncio Ramos, 352, Torre B, 8º andar, Vila Olímpia. CEP: 04551-010, São Paulo, SP - Brasil

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nos meses de janeiro a junho, a instituição não recebeu qualquer demanda através do canal de atendimento da Ouvidoria Interna.

Quanto às demandas recebidas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizadas pelo Banco Central, foram registradas 12 (doze) manifestações.

Sendo assim, no total, a Ouvidoria da Nexoos tratou, no primeiro semestre de 2022, 12 (doze) manifestações de demandantes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, sendo 6 (seis) consideradas improcedentes e 6 (seis) consideradas procedentes solucionadas. No gráfico abaixo, é possível visualizar a quantidade de demandas abertas mês a mês:

Versão: 06	Código do documento: OUVI06	Data Disponibilização: 18/07/2022
RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022		

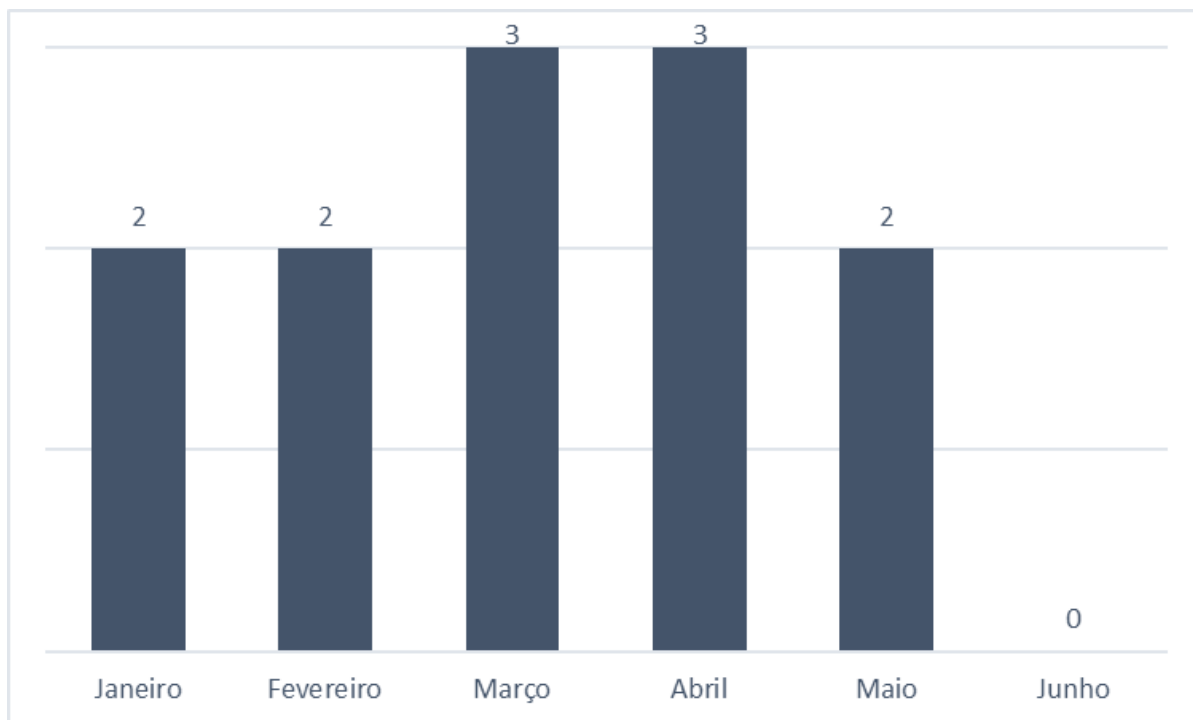


Gráfico 1 - Total de Manifestações por Mês

2.2 CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Para o adequado entendimento dos casos, são observadas as seguintes definições:

- **Procedente solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, resultando no atendimento do pleito do cliente.
- **Procedente não solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, mas não resultou no efetivo atendimento/solução.
- **Improcedente:** Reclamação que, após o devido tratamento pela empresa, constatou-se não haver embasamento fático ou legal que a sustentasse, ou, uma vez existindo elementos que justificassem a reclamação, não havia nenhuma responsabilidade

Versão: 06	Código do documento: OUVI06	Data Disponibilização: 18/07/2022
RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022		

da empresa quanto ao evento.

2.3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 12 (doze) manifestações elegíveis à Ouvidoria no primeiro semestre de 2022, houve 6 (seis) casos classificados como procedentes solucionados, sendo:

- (a) dois por inconsistência na plataforma do investidor;
- (b) dois por reclamações sobre prazo de ajuizamento no processo de cobrança;
- (c) um por reclamação sobre ausência de contato para renegociação e falha na emissão de boletos; e
- (d) um por falta de retorno do closer.

O restante dos casos (6) foram considerados improcedentes sendo solicitações sobre reclamação de fraude envolvendo o nome da Nexoos, solicitação de renegociação, encerramento de conta, dentre outros.

Todos os casos, independentemente de serem procedentes ou improcedentes, foram prontamente resolvidos e respondidos dentro do prazo regulamentar.

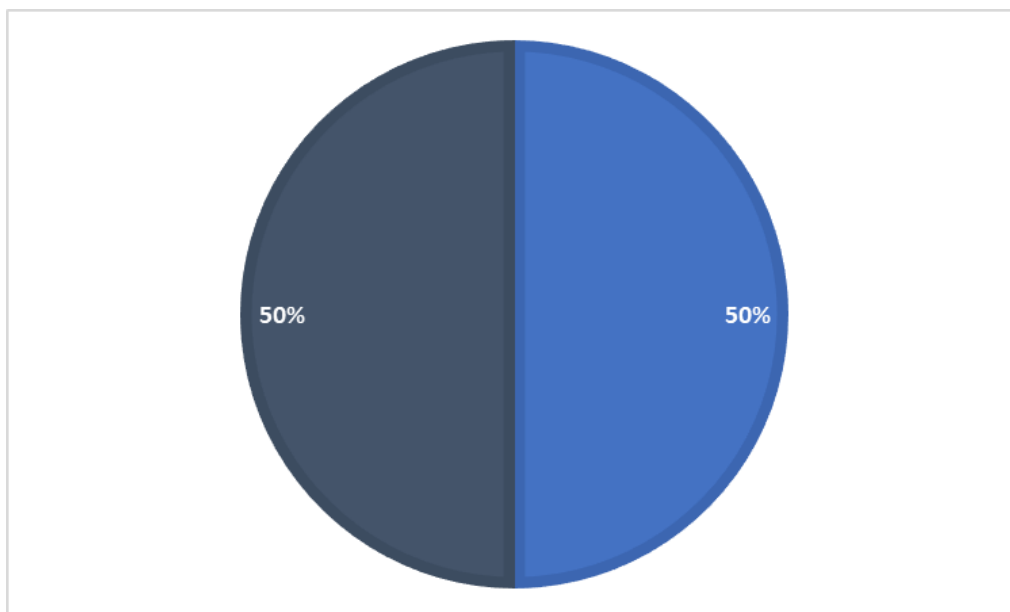


Gráfico 2 – Classificação das Manifestações

Versão: 06	Código do documento: OUVI06	Data Disponibilização: 18/07/2022
RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022		

3. ATENDIMENTO NEXOOS: SAC E OUVIDORIA

Como pode ser visto na tabela abaixo, os casos elegíveis à Ouvidoria representam apenas 0,12% do total de tickets abertos no nosso canal primário e 0,07% em relação ao total de números de ligações, o que demonstra a eficiência do mesmo no atendimento dos clientes Nexoos.

Mês	SAC - Nº Ligações	SAC - Tickets	Ouvidoria
Janeiro	3024	2400	2
Fevereiro	2169	1673	2
Março	2659	1633	3
Abril	2555	1163	3
Mai	3375	1254	2
Junho	3325	1828	0

Tabela 1 – Manifestações de SAC e Ouvidoria

O tempo médio de atendimento às demandas elegíveis ao tratamento em segunda instância, no primeiro semestre de 2022 foi de 6,1 dias úteis, o que demonstra que a Nexoos atendeu às demandas antes do prazo regulamentar e sem comprometer a qualidade da análise e da solução apresentada para o demandante.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que houve diminuição de 5 casos recebidos pela Ouvidoria, em relação ao último semestre, concluímos que o serviço prestado pela Nexoos continua se mostrando satisfatório e de qualidade e que o atendimento do canal primário e da Ouvidoria tem atendido prontamente nossos clientes.

Além disso, concluímos também que ambos os canais estão em linha com os valores da Nexoos que, por sua vez, não mede esforços para melhoria e otimização dos processos internos a fim de garantir excelência nos serviços prestados.
