



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019

01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO 2019

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Banco Central do Brasil, por ordem do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2019.

SUMÁRIO

Apresentação | Relatório
de Ouvidoria ... 4

Mensagem da Ouvidoria ... 4

Canais de atendimento da
Ouvidoria Gerencianet ... 5

Classificação das
manifestações à Ouvidoria ... 5

Qualidade e melhoria
contínua ... 6

Considerações finais .. 7

VALORES



Promover a qualidade, por meio de **processos eficientes**.



Incentivar o trabalho colaborativo e o **respeito mútuo**,
acreditando no **potencial humano**.



Agir com ética, transparência e responsabilidade.



Agregar nos processos operacionais ou **financeiro**
de **nossos clientes**.

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria da Gerencianet, desde agosto de 2018, atende seus clientes nos termos da resolução Nº 4.433 de 23 de julho de 2015, do Banco Central do Brasil, e tem por diretrizes de atuação a política de atendimento da empresa e as determinações da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, nomeada como código de defesa do consumidor.

Aqui se encontra um panorama geral da empresa e informações sobre atendimento ao cliente e sobre as atribuições da Ouvidoria, além do posicionamento sobre sua atuação junto aos órgãos reguladores.

MENSAGEM DA OUVIDORIA



O canal da Ouvidoria, além de ser um componente cuja constituição corresponde a uma obrigação legal, atua também como termômetro da empresa para o emprego de contínuas melhorias nos processos internos, bem como nas ferramentas disponibilizadas aos clientes. Por meio das manifestações recebidas, é possível colocar-se no lugar do cliente e entender seus anseios, suas dúvidas e suas insatisfações quanto aos produtos/serviços oferecidos.

Cumpramos ressaltar que as manifestações oriundas da Ouvidoria, somadas às demandas de Procons, Proteste e outros órgãos de defesa ao Consumidor, nos permite entender que as considerações apontadas nas reclamações, dúvidas e solicitações, refletem uma necessidade aparente do cliente. Isso nos motiva sempre a melhorar e a estabelecer um vínculo de confiança e satisfação ainda maior com ele. Na Gerencianet, o cliente é visto como um patrimônio a ser preservado e tratado com a devida prioridade.

Dessa forma, o presente relatório visa transparecer os critérios utilizados para a recepção e tratamento das manifestações, como também apresentar os índices de solução verificados

no 2º Semestre de 2019. Como complemento, foram apontados dados referentes às demandas do Procon, Proteste e RDR- Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações do BACEN.

Por fim, é importante dizer que a Gerencianet está a todo tempo buscando novas formas de tornar a experiência do cliente mais fluida e agradável, como também implementar ferramentas tecnológicas e recursos humanos capazes de prestar atendimento de forma qualificada e célere.

Paulo Barros - Ouvidor



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERENCIANET

A Ouvidoria Gerencianet disponibiliza diversos meios de contato, sendo obrigatória a apresentação de protocolo/ticket referente à demanda atendida e não solucionada em primeira instância.

Telefone **0800-940-0361** - em dias úteis, das 9h às 11h e das 13h às 16h, horário de São Paulo – SP.

Sistema RDR do Banco Central do Brasil/BACEN

E-mail:

ouvidoria@gerencianet.com.br

Correspondência: **Av. Paulista, 1337. Edifício Paulista 1, Bela Vista. São Paulo/SP. CEP: 01311-200**

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA

Procedente Solucionada: *Demandas amparadas por lei e/ou regulação e que foram solucionadas do ponto de vista do cliente.*

Procedente não Solucionada: *Demandas que, embora tenham respaldo legal e/ou regulamentar, não foram resolvidas do ponto de vista do cliente.*

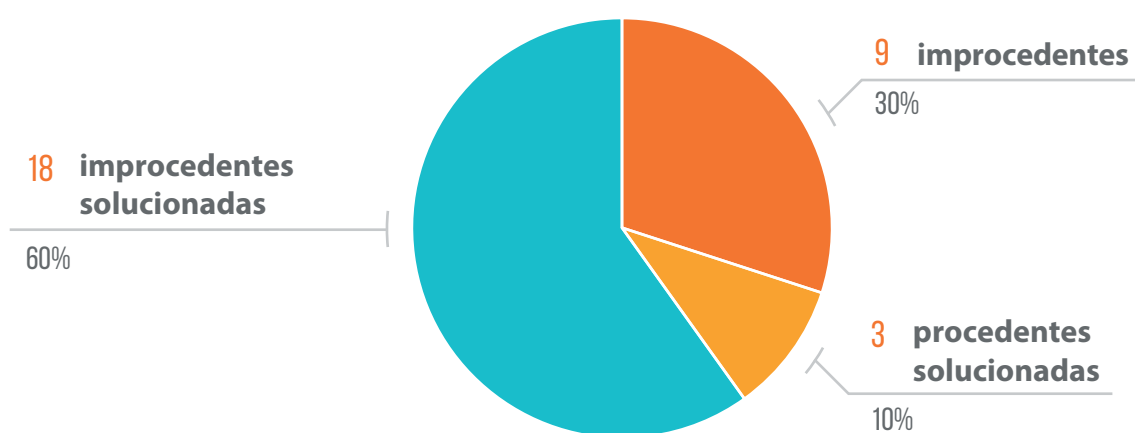
Improcedente: *Demandas que não possuem amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.*

Improcedente Solucionada: *Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, mas que foram solucionadas do ponto de vista do Cliente.*

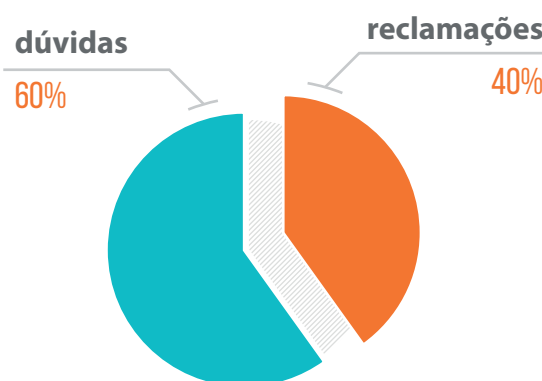


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No 2º semestre de 2019, foram recebidos 28 chamados na Ouvidoria Interna da Gerencianet e 02 chamados no RDR Sistema de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil. Em conformidade com a regulação em vigor, as manifestações foram classificadas da seguinte maneira:



Além disso, percebe-se que manifestações relacionadas ao tema “dúvidas” foram as mais demandadas no período, sendo responsáveis por 60% dos casos analisados pela Ouvidoria. Destaca-se ainda que quase todos os chamados se fizeram por solicitações e não tinham relação direta com conflitos ou insatisfações sobre o serviço prestado, mas tinham como objetivo somente a prestação de esclarecimentos.



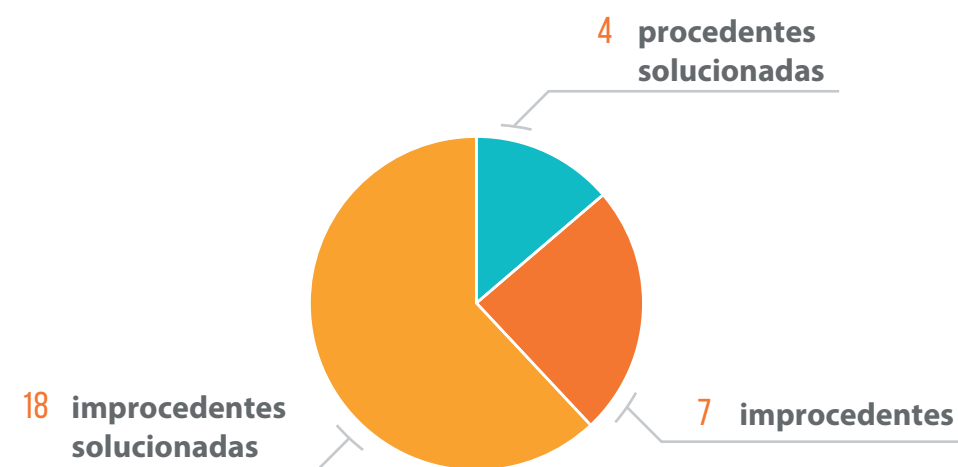
Prezando pelo atendimento de qualidade e célere, a Ouvidoria atuou com o prazo médio de 3 dias para respostas conclusivas.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Demandas Procon

A Gerencianet preza pelo cumprimento do seu dever de informação e, para isso, atende prontamente às solicitações dos órgãos que visam a proteção dos direitos dos consumidores. Os números abaixo representam a quantidade de demandas recebidas no 2º Semestre de 2019 e os índices de solução.





QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

Os consumidores estão mais bem informados e cada vez mais conscientes de seus direitos e responsabilidades. Os clientes também estão mais conectados em redes e mais propensos a colaborar, sugerir e construir a reputação de uma empresa. Entretanto, a resolução de problemas, a transparência, a confiabilidade, a conveniência e a agilidade são requisitos identificados pelos clientes como primordiais para a utilização dos serviços. Entregar os serviços esperados e atender às expectativas dos clientes são desafios que impulsionam a equipe da Gerencianet.


Buscando atuar na resolução de conflitos e identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos, comunicação e atendimento ao cliente, a Ouvidoria conseguiu desenvolver, juntamente com as áreas responsáveis, soluções importantes pensadas com o objetivo de atender as necessidades dos usuários e melhorar ainda mais a sua experiência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS


O segundo semestre de 2019 reafirma o posicionamento da Ouvidoria Gerencianet em representar adequadamente o cliente, permitido exercer ativamente o papel de área mediadora de conflitos e, ao mesmo tempo, impulsionar mudanças em processos, melhorando cada vez mais a experiência do cliente. Sabemos que vocês esperam isso de nós e vamos continuar trabalhando, sem parar, com o objetivo de oferecer uma plataforma de pagamentos cada vez melhor para vocês que tornam o nosso sonho possível. Este é o nosso compromisso.

Ouvidoria Gerencianet



 0800-940-0361

 ouvidoria@gerencianet.com.br

 Av. Paulista, 1337.
Edifício Paulista 1, Bela Vista.
São Paulo/SP. CEP: 01311-200

