



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2020

01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2020

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 1º semestre de 2020.

SUMÁRIO

| | |
|-----------|---|
| 4 | Apresentação do Relatório e Mensagem da Ouvidoria |
| 5 | Canais de atendimento da Ouvidoria Gerencianet |
| 6 | Manifestações elegíveis à Ouvidoria |
| 7 | Classificação das manifestações à Ouvidoria |
| 10 | Qualidade e melhoria contínuas |
| 11 | Considerações finais |



NOSSOS 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 **financeiros** 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 e 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.

Neste relatório, apresentamos um panorama geral da empresa e trazemos informações sobre o atendimento ao cliente e as atribuições da Ouvidoria, além de esclarecermos o posicionamento de sua atuação junto aos órgãos reguladores.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria valoriza o relacionamento com o cliente e promove qualidade por meio de processos eficientes, sempre agindo com ética, transparência, responsabilidade e imparcialidade nas manifestações que não tenham sido solucionadas por meio do atendimento primário.

A Ouvidoria também responde às reclamações intermediadas pelo Banco Central, pelo PROCON e por outras instituições que atuam na defesa de direitos do consumidor, além das reclamações que não encontraram soluções durante o atendimento primário.

Assim, o canal da Ouvidoria assume um espaço de extrema importância para a Instituição, permitindo a

comunicação com os consumidores na resolução de seus conflitos, reivindicações, acolhimento de sugestões e elogios, sempre direcionando esforços para alcançar soluções ágeis e conclusivas.

Apresentamos, por meio deste Relatório, a atuação ao longo do 1º semestre de 2020, com o conteúdo explanado de forma didática e clara, de modo a simplificar e facilitar o entendimento dos leitores.

Boa leitura!

Riani Guimarães - Ouvidora



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERENCIANET

Caso o usuário não esteja satisfeito com o posicionamento recebido por meio dos nossos canais de atendimento primário, ele poderá contatar a Ouvidoria pelos seguintes canais:



0800-940-0361

em dias úteis, das 9h às 11h e das 13h às 16h, horário de São Paulo – SP.



ouvidoria@gerencianet.com.br



MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como procedente é necessário que, após análise da equipe baseando-se no relato do manifestante e informações colhidas junto às áreas responsáveis pelos processos apontados, seja identificada alguma falha que tenha interferido no pleno funcionamento do produto objeto da manifestação e/ou a experiência do usuário tenha sido afetada, de modo que a resposta da Ouvidoria terá caráter de solução, reparação ou compensação para o problema apresentado.

A Ouvidoria da Gerencianet está constantemente em busca de melhorias visando oferecer os melhores serviços a seus usuários. Por conta disso, no primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria atendeu às demandas em uma média de **2 dias**, cumprindo, assim, o prazo regulamentar de 10 dias.



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.

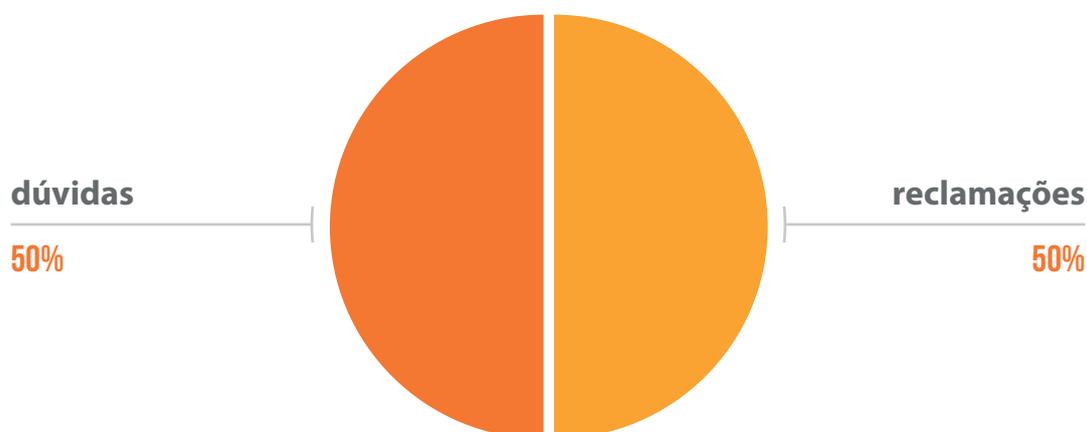
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



No 1º semestre de 2020, foram recebidos 65 chamados na Ouvidoria Interna da Gerencianet. Em conformidade com a regulação em vigor, as manifestações foram classificadas da seguinte maneira:



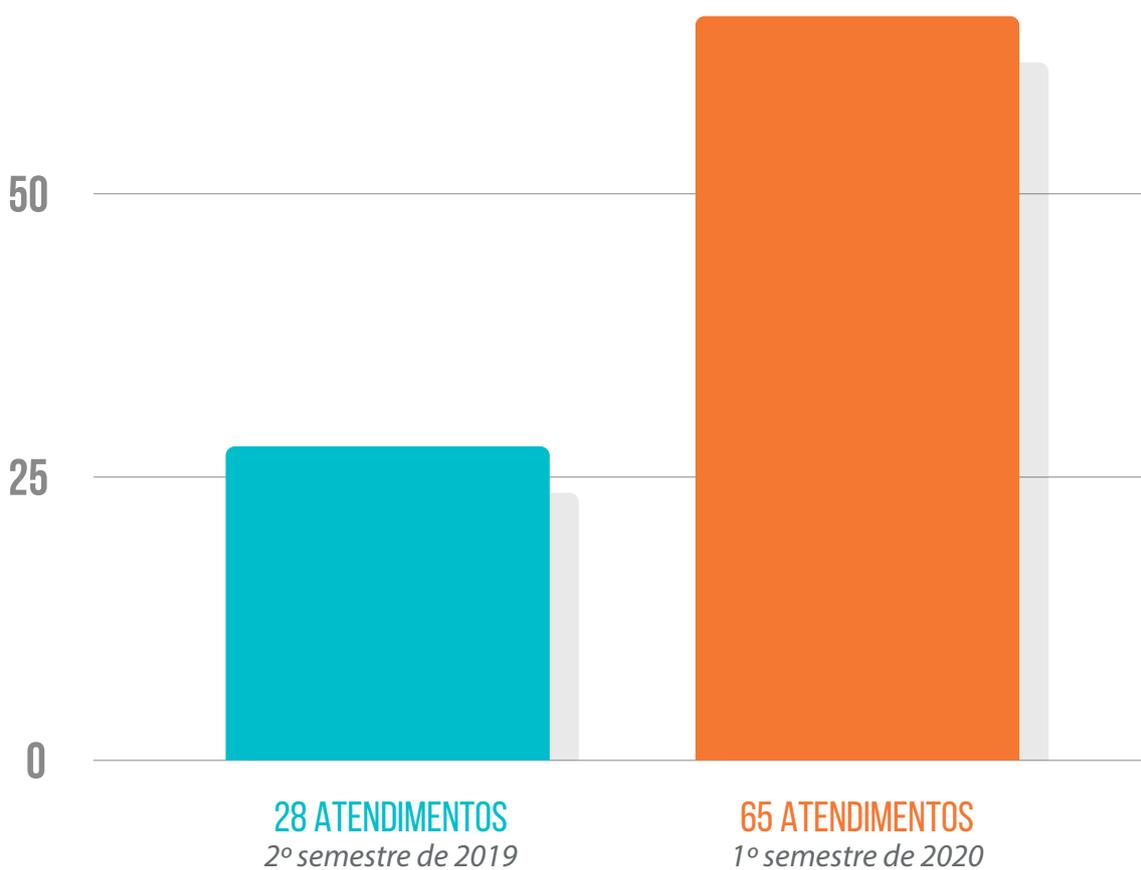
Das manifestações procedentes, 50% são relacionadas a dúvidas e 50% relacionadas a reclamações.



VOLUME DE ATENDIMENTO



Os dados expostos abaixo demonstram um aumento significativo da procura pela Ouvidoria, o que representa o crescimento da Gerencianet no mercado, bem como a ampla divulgação dos canais de comunicação:



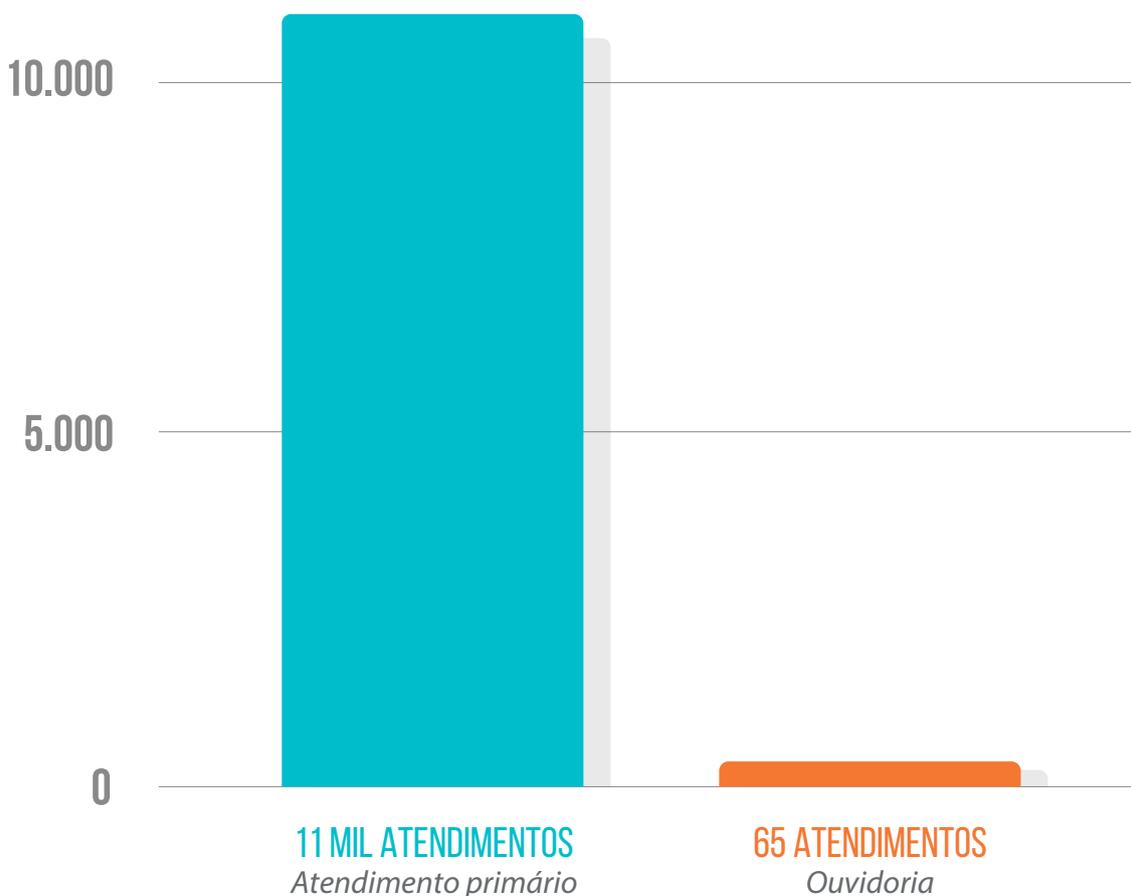
VOLUME DE ATENDIMENTO



A Ouvidoria é responsável por tratar de reclamações que já passaram pelos canais de atendimento primário e ainda não obtiveram solução.

Considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento da empresa.

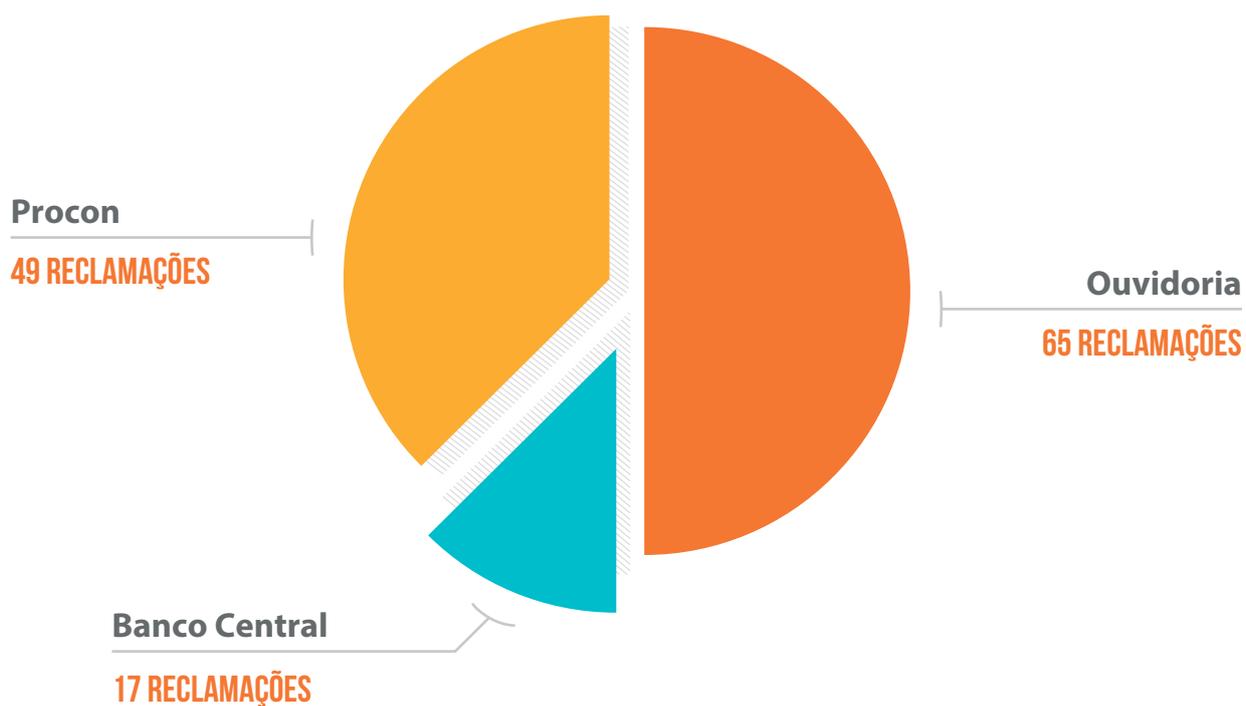
A partir do gráfico exposto abaixo, é possível perceber que as demandas recebidas pela Gerencianet são resolvidas majoritariamente pelos canais de atendimento primário da empresa.



VOLUME DE ATENDIMENTO



Além das reclamações que não tenham sido solucionadas no atendimento primário, a Ouvidoria também responde às reclamações intermediadas pelo Banco Central, PROCON e outras instituições que atuam na defesa de direitos do consumidor.





QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUAS

Nossas equipes são impulsionadas pelo desafio de entregar os serviços esperados e atender às expectativas de nossos clientes. Trabalhamos sempre tendo em foco que cada vez mais os consumidores estão se informando e se tornando conscientes de seus direitos e responsabilidades. Entendemos, também, que a conexão com nossas redes sociais e de comunicação deixam os usuários mais propensos a colaborar, sugerir e construir a reputação de uma empresa. Identificamos, em conjunto com nossos clientes, que a resolução de problemas, a transparência, a confiabilidade, a conveniência e a agilidade são requisitos primordiais para a utilização dos nossos serviços e temos esses parâmetros como nossos objetivos.

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 às necessidades dos usuários e melhorar ainda mais a sua experiência.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro semestre de 2020 reafirma o posicionamento da Ouvidoria Gerencianet em representar apropriadamente o cliente, exercendo ativamente o papel de mediadora de conflitos e, ao mesmo tempo, impulsionando mudanças em processos e aprimorando a experiência de nossos clientes.

Continuaremos trabalhando para oferecer uma plataforma de pagamentos cada vez melhor para vocês que tornam o nosso sonho possível. Este é o nosso compromisso.





 **0800-940-0361**

 **ouvidoria@gerencianet.com.br**