



# Relatório da Ouvidoria

**1º SEMESTRE DE 2021**

01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2021

# Sumário

<b>Apresentação   Relatório de Ouvidoria</b> .....	<b>4</b>
<b>Mensagem da Ouvidoria</b> .....	<b>5</b>
<b>Canais de atendimento da Ouvidoria Gerencianet</b> .....	<b>7</b>
<b>Manifestações elegíveis à Ouvidoria</b> .....	<b>10</b>
<b>Dados do Atendimento Primário</b> .....	<b>12</b>
<b>Dados da Ouvidoria Gerencianet</b> .....	<b>12</b>
<b>Qualidade e melhoria contínua</b> .....	<b>18</b>
<b>Considerações finais</b> .....	<b>19</b>



# Valores



Promover **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  
e financeiros de **nossos clientes**.



# Apresentação

A Gerencianet é uma plataforma simples, segura e parceira dos empreendedores, que facilita a **gestão de cobrança** de milhares de usuários e atende a todos os perfis de negócio. Apostamos em inovação e no desenvolvimento contínuo dos produtos e serviços, de modo a garantir a fidelização dos usuários e uma boa experiência em sua jornada.

Apresentamos, neste relatório, uma visão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Gerencianet no primeiro semestre de 2021. Aqui serão apresentadas informações qualitativas e quantitativas sobre os atendimentos prestados por meio dos canais de contato.

Os dados do relatório confirmam o comprometimento da Gerencianet com os usuários, descrito nos termos da Resolução Nº 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, que englobam as determinações da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 do Código de Defesa do Consumidor.



# Mensagem da Ouvidoria

A satisfação do cliente é prioridade na Gerencianet. Diante de tantos investimentos em usabilidade e concessão de autonomia ao usuário, entendemos que se o cliente nos contatou é porque ele possui um problema a ser tratado. O cliente é parte fundamental do desenvolvimento de soluções e melhorias e, por meio do atendimento, buscamos aperfeiçoar os processos e antecipar problemas futuros – buscando celeridade contínua.

Diante do crescimento da Gerencianet neste semestre, ampliamos os canais e horários de contato, aumentamos a capacidade de atendimento e qualificamos os colaboradores, para garantir a melhor experiência ao consumidor. Nós, ainda, expandimos o time de atendimento primário, abrimos o canal no Discord, exclusivo para desenvolvedores, que opera todos os dias da semana, e aplicamos melhorias em relação à segurança.

A valorização do relacionamento com o usuário, mais do que nunca, faz parte dos pilares da instituição, e os resultados deste relatório confirmam isso.

Assim, como canal de contato em segunda instância, a Ouvidoria Gerencianet, pautada pela imparcialidade e eficiência, atua como porta-voz dos clientes na instituição e classifica suas queixas como **oportunidade de aperfeiçoamento**, que é aplicado em parceria com os outros setores.



Além de tratar as demandas recepcionadas, diretamente, nos canais de atendimento da Instituição, a Ouvidoria Gerencianet é responsável pelas tratativas das reclamações registradas nos canais do Banco Central do Brasil, bem como, aquelas manifestações protocoladas no Reclame Aqui. A contribuição potencializa a frente de trabalho e identifica carências; gera oportunidades de aperfeiçoamento e transformação dos processos, produtos e da comunicação com os usuários; e traz mais opções de contato para o consumidor.

A Ouvidoria Gerencianet compreende o seu papel na mobilização de toda organização em prol do cliente, sendo uma representante legítima dos pedidos e interesses dos usuários. Salientamos que, como todo processo de melhoria contínua, entendemos que há espaço para sermos mais assertivos e ágeis sempre.

As informações e dados deste relatório demonstram o crescimento da instituição e os resultados dos investimentos nos processos. A contribuição dos clientes e as soluções proporcionadas pelas equipes da Gerencianet corroboram a eficiência da comunicação realizada pela Ouvidoria e indicam que estamos no caminho certo.

A Ouvidoria Gerencianet mantém o compromisso de atuar como um pilar de transformação, buscando estratégias na empresa, para que a relação com os usuários seja uma parceria de sucesso.

Esperamos que o relatório possa atender às expectativas e contribuir para o entendimento da atuação da Ouvidoria Gerencianet, que é um trabalho realizado com tanto carinho.

**Conte com a gente.**

***Estela Xavier***

*Ouvidoria Gerencianet S.A.*



# Canais de Atendimento da Gerencianet




# Atendimento Primário

Os canais de atendimento primário estão **disponíveis de segunda a segunda**, das **07h às 22h**, incluindo feriados nacionais.

Os clientes, parceiros e usuários da Gerencianet poderão trazer quaisquer demandas que envolvam nossos produtos e serviços por meio de tickets de suporte, telefone, WhatsApp e Discord.

 **0800 941 2343**  
para ligações feitas por telefone fixo

 **4000 1234**  
capitais e regiões metropolitanas

 **(11) 2394 2208**  
São Paulo e região

 **Servidor Gerencianet**





# Ouvidoria Gerencianet

Caso a pessoa entre em contato com os canais de atendimento primário da Gerencianet e não tenha sua demanda solucionada por completo ou não esteja satisfeita com o posicionamento recebido, ela pode contatar a Ouvidoria Gerencianet, sendo esse o **atendimento de segunda ou última instância**, por meio dos 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**



**gerencianet.com.br/fale-conosco/#ouvidoria**



**Avenida Paulista, 1337.** Edifício Paulista 1,  
Bela Vista. São Paulo – SP. CEP: 01311-200.



# Manifestações elegíveis à Ouvidoria

## **RDR - BACEN**

Compete à Ouvidoria Gerencianet a resolução das demandas registradas por cidadãos por meio do RDR/SISCAP que é o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central.

## **Reclame Aqui**

A Ouvidoria Gerencianet também recebe atendimentos registrados no portal buscando solucionar as demandas dos usuários.

## **Ouvidoria**

Por fim, a Ouvidoria Gerencianet também fica responsável pelas manifestações recebidas pelos canais diretos da Ouvidoria.



Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria Gerencianet seja classificada como **procedente** é necessário que, após análise da equipe, baseando-se nos relatos e nos fatos trazidos pelo clientes, parceiros ou usuários, bem como em informações colhidas junto às áreas responsáveis pelos processos apontados, seja identificada alguma ocorrência 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.

Desta forma, as manifestações atendidas foram classificadas da seguinte maneira no relatório:



**Procedente Solucionada:** Demandas amparadas por lei e/ou regulação e que foram solucionadas 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.



# Dados do Atendimento Primário

Buscando oferecer os melhores serviços e atendimento aos clientes, parceiros e usuários, a Gerencianet  **aumentou a equipe de atendimento primário em 70%** no primeiro semestre de 2021. Durante o mesmo período, a Gerencianet atendeu  **2,18 milhões** de contatos pelos seus canais de atendimento primário.

## Chat

**2.085.719** mensagens trocadas via chatbot

**39.069** contatos atendidos por analistas

## Tickets

**35.031** demandas respondidas pela equipe de atendimento

## Telefonia

**24.997** ligações atendidas por analistas



# Notas dos atendimentos

Os dados abaixo demonstram a **nota média** dos canais de atendimento primário da Gerencianet fornecida pelos usuários.

## Chat

8,2



80% das avaliações tiveram notas **maiores ou iguais a 8**

## Telefonia

8,4



91% das avaliações tiveram notas **maiores ou iguais a 8**

## Tickets

4,5

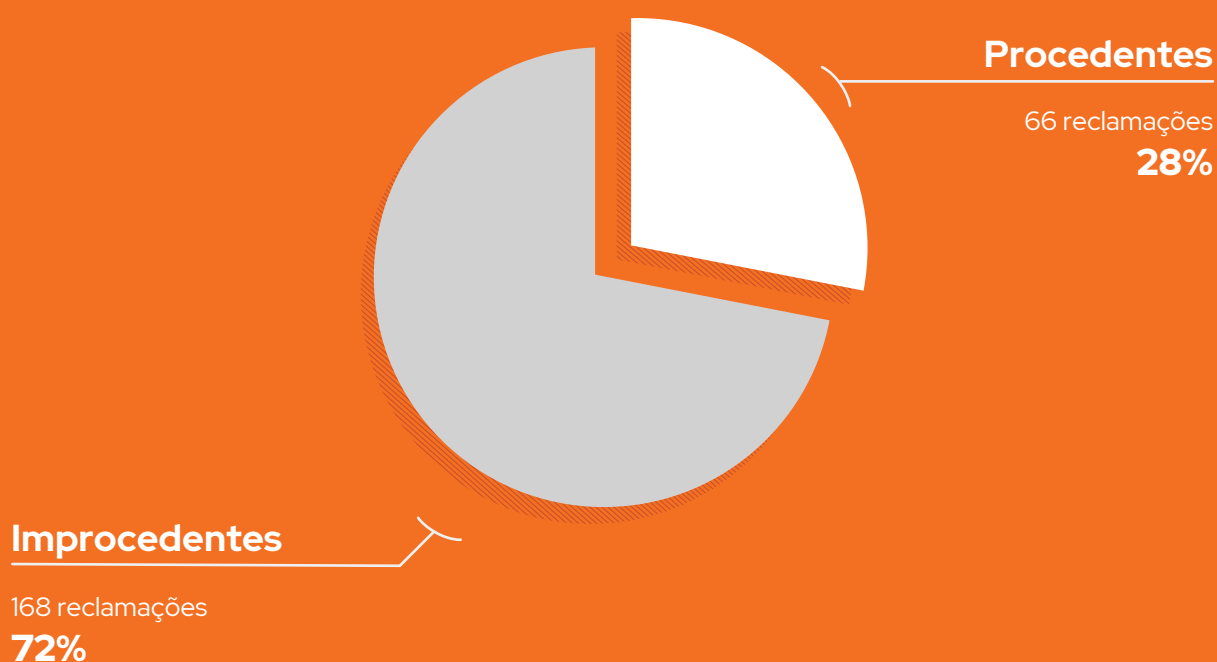


88% das avaliações tiveram notas **maiores ou iguais a 4**  
tempo médio de resposta: 379 minutos



# Dados da Ouvidoria Gerencianet

No 1º semestre de 2021, foram recebidos **234 chamados pela Ouvidoria Gerencianet**. Das manifestações recebidas, **66** foram consideradas **procedentes** e foram **solucionadas**. As restantes, cujo total é **168**, foram consideradas **improcedentes**.

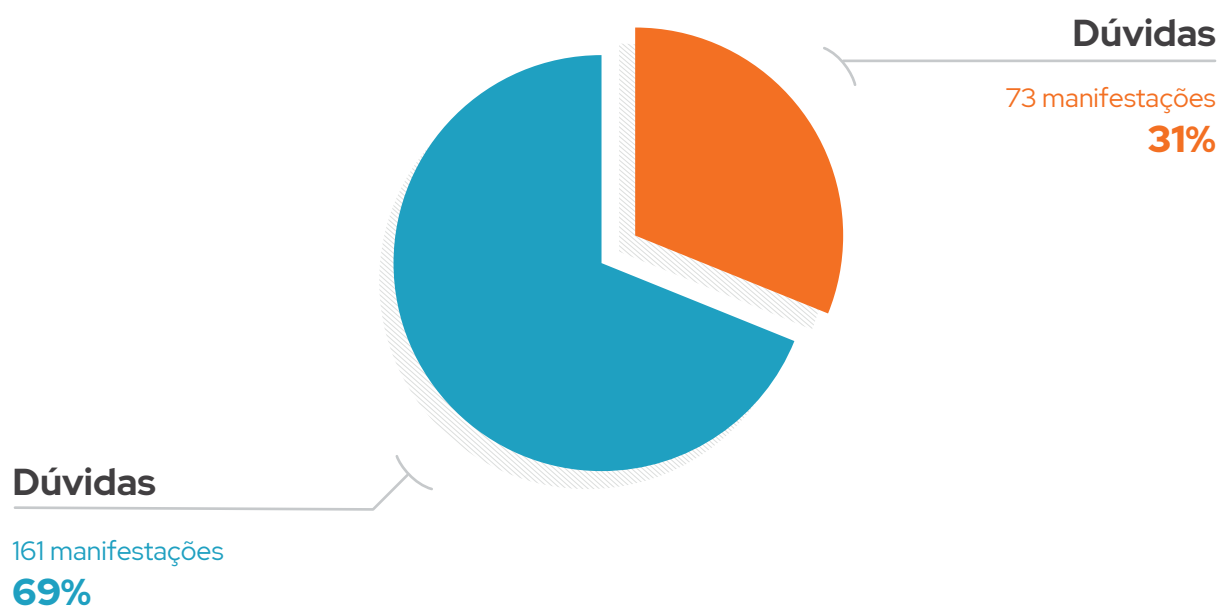




Das manifestações recebidas pela Ouvidoria, **27** foram registradas por **peessoas jurídicas** e **207** por **peessoas físicas**.



Dentre todas, **73** manifestações foram relacionadas a **dúvidas** e **161** relacionadas a **reclamações**.





# Volume de Atendimento

Os números abaixo contabilizam as reclamações encaminhadas à Ouvidoria pelos canais diretos, via RDR e Reclame Aqui.

2º semestre de 2019

**160 atendimentos**



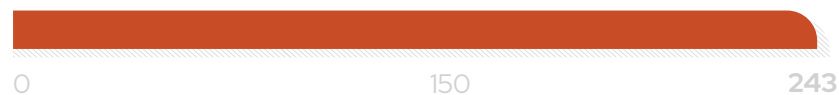
1º semestre de 2020

**339 atendimentos**



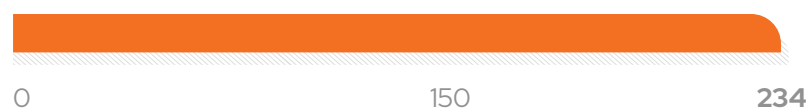
2º semestre de 2020

**243 atendimentos**



1º semestre de 2021

**234 atendimentos**







# Índices de Qualidade

Os números abaixo contabilizam as reclamações encaminhadas à Ouvidoria pelos canais diretos, via RDR e Reclame Aqui.

**26,6%** tiveram a solução final após **8 dias**

**44%** tiveram a solução final em **até 3 dias**

**29%** tiveram a solução final entre **4 e 8 dias**



Dos usuários atendidos pela equipe da Ouvidoria Gerencianet, apenas **2%** acionou o PROCON ou meios judiciais para resolução do problema.



# Qualidade e melhoria contínua

Os consumidores estão, cada vez mais, **informados** e **conscientes** de seus **direitos** e **responsabilidades**. Este, portanto, é o foco primordial da Ouvidoria Gerencianet: **entender** os clientes, parceiros e usuários, e suas interações, **visando protegê-los** dos fatos que possam gerar quaisquer desgastes, e que interfiram, negativamente, em nossas relações. Cabe ressaltar que os clientes estão mais conectados em redes e mais propensos a colaborar, sugerir e construir a reputação de uma empresa, entretanto, a resolução de problemas, transparência, confiabilidade, conveniência e a agilidade são requisitos identificados pelos clientes como primordiais para a utilização dos serviços. Entregar os serviços esperados e atender às expectativas são desafios diários que impulsionam nossas equipes.

Buscando atuar na **resolução de conflitos** e **identificação de oportunidades de melhoria** nos processos, produtos, comunicação e atendimento aos clientes, parceiros e usuários, a Ouvidoria Gerencianet consegue desenvolver, juntamente com as áreas responsáveis, soluções importantes e inovadoras, com o objetivo de atender às necessidades crescentes dos usuários, melhorando, ainda mais, a experiência com a Gerencianet.



# Considerações finais

O primeiro semestre de 2021 demonstra o compromisso da Gerencianet com o atendimento profissional e de qualidade e reafirma o posicionamento da Ouvidoria em representar, apropriadamente, o cliente, agindo com **transparência**, promovendo a **qualidade**, **responsabilidade** e exercendo, ativamente, o papel de mediadora de conflitos.

Continuaremos aprimorando e inovando as tecnologias e os atendimentos técnicos e humanizados, almejando oferecer aos nossos clientes, parceiros e usuários soluções adequadas, rápidas e seguras para que seus sonhos se tornem possíveis.

Esse é o nosso compromisso, essa é a nossa missão!



0800 940 0361



[ouvidoria@gerencianet.com.br](mailto:ouvidoria@gerencianet.com.br)



[gerencianet.com.br/fale-conosco/#ouvidoria](https://gerencianet.com.br/fale-conosco/#ouvidoria)



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