



Relatório da **Ouvidoria**

2º SEMESTRE DE 2020

01 DE JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Nos termos da Resolução do *Banco Central do Brasil* N° 28, de 23 de outubro de 2020, publicada por meio do *Ministério da Economia*, apresentamos o relatório correspondente às atividades da Ouvidoria Gerencianet durante o 2º semestre de 2020.

Sumário

Apresentação Relatório de Ouvidoria _____	4
Mensagem da Ouvidoria _____	5
Canais de atendimento da Ouvidoria Gerencianet ____	7
Manifestações elegíveis à Ouvidoria _____	10
Classificação das manifestações à Ouvidoria _____	13
Qualidade e melhoria contínua _____	19
Considerações finais _____	20



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

O canal da Ouvidoria Gerencianet é estabelecido visando atender aos clientes, parceiros e usuários da Gerencianet de forma adequada e transparente, prezando por nossos valores éticos e morais, e em estrito cumprimento à Resolução Nº 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, tendo como parâmetros as **Normas Regulatoras do Banco Central do Brasil**, que estabelecem a atuação das Instituições de Pagamentos no Mercado de Pagamentos, bem como as determinações da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, denominada **Código de Defesa do Consumidor** e demais que se fizerem compatíveis às demandas apresentadas.

A função da Ouvidoria Gerencianet é ser **proativa** e **produtiva** diante das situações retratadas, atuando como agente transformador, técnico, visionário e, sobretudo, humano.

A abordagem abaixo demonstra um panorama geral de atuação da Gerencianet e demais informações relativas aos atendimentos prestados aos clientes, seja em primeira ou última instância, demonstrando a eficiência e qualidade dos setores envolvidos, sobretudo com as atribuições atinentes à Ouvidoria Gerencianet, além do posicionamento sobre sua atuação junto aos órgãos reguladores.

Tenha uma excelente leitura!



Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria Gerencianet atua visando e garantindo uma experiência única, qualificada, responsável, de entendimento fácil e condizente com as necessidades dos clientes, parceiros e usuários dos produtos e serviços Gerencianet, recebendo, em última instância de relação, as demandas que não puderam ou não foram, de alguma forma, solucionadas no atendimento primário, merecendo, portanto, uma visão mais global, técnica e ampla da situação vivenciada.

Nos últimos anos, a Gerencianet vem aprimorando, gradativamente, as técnicas de atendimento e relacionamento humanos junto aos nossos clientes, parceiros e usuários, focando, cada vez mais, na autonomia de decisões com Ouvidores os quais são constantemente capacitados e treinados, primando por entregas técnicas com resolução segura, imparcial e leal às dinâmicas trazidas.

A missão da Ouvidoria Gerencianet é atender - com qualidade, eficiência e satisfação - a todas as partes da relação, com um ambiente interativo, de fácil - e acessível - compreensão a qualquer pessoa, proporcionando resoluções que possam produzir benefícios e segurança no uso e proveito de quaisquer produtos e serviços colocados à disposição pela Gerencianet S.A.



O Time de Ouvidores Gerencianet tem como finalidade proporcionar aos clientes, parceiros e usuários um atendimento fiel às requisições formuladas perante os PROCON's regionais, encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, seguindo os Termos e Condições de Uso da conta Gerencianet e, estritamente, as Normas do Banco Central do Brasil, bem como as legislações, principalmente o Código de Defesa do Consumidor e demais legislações brasileiras e, porventura, internacionais aplicáveis aos casos dessa natureza.

Desta forma, a Ouvidoria Gerencianet, facilitando o atendimento e a busca ágil pelas informações que se fizerem necessárias, manterá sempre a organização para o acesso rápido em cada atendimento realizado, de maneira a **desburocratizar as relações** entre as partes, com plataformas, contatos, e-mails e FAQ's interativas. Além das reivindicações, questionamentos e dúvidas, a Ouvidoria Gerencianet está aberta a receber todos os tipos de sugestões que possam beneficiar as partes, bem como elogios que possam estreitar, ainda mais, os laços entre Gerencianet e clientes, parceiros e usuários.

A Ouvidoria Gerencianet, portanto, se compromete a colocar à disposição dos clientes, parceiros e usuários as melhores estratégias do mercado de pagamentos, para que a satisfação em fazer parte do time que mais cresce no Brasil possa ser eternizada com uma parceria de sucesso.

Tiago Fonseca

Ouvidor Gerencianet S.A.



Canais de Atendimento da Gerencianet



Atendimento Primário

A Gerencianet, prezando sempre pela qualidade, eficiência e respeito mútuo, bem como pela transparência, coloca à disposição dos clientes, parceiros e usuários o atendimento de primeira instância, ou primário, no qual poderão ser trazidas quaisquer demandas que envolvam nossos produtos e serviços.

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

Para contato, a Gerencianet disponibiliza os seguintes canais (telefones, WhatsApp e tickets de suporte):



0800 941 2343

Ligações originadas de telefone fixo

4000 1234

Capitais e regiões metropolitanas



(11) 2394 2208

São Paulo e região

Tickets de suporte

Os prazos de resposta dos tickets da Gerencianet são de acordo com as demandas propostas no atendimento e poderão variar, em atendimento primário, conforme os prazos abaixo. Vejamos:

Relacionamento - até 1 dia útil

Comercial - até 2 dias úteis

Suporte Técnico - até 2 dias úteis

Análise - até 5 dias úteis

Cartão - 3 dias úteis



Ouvidoria Gerencianet

A Gerencianet entende o quão burocrática pode ser a resolução de quaisquer demandas desse tipo e, pensando nisso, a Gerencianet optou por facilitar e entregar a seus clientes, parceiros e usuários a melhor, mais rápida, eficaz e segura experiência que os solicitantes possam ter.

Dessa forma, após o solicitante ter sido atendido por meio de um dos canais de atendimento primário da Gerencianet, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido ou caso a sua demanda não tenha sido solucionada por completo, o usuário poderá 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

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.



RDR - BACEN

A Gerencianet, por ser **Instituição de Pagamento regulada pelo Banco Central do Brasil**, também recebe demandas registradas por cidadãos através do RDR/SISCAP que é o **Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação**.

Portanto, compete à Ouvidoria Gerencianet a resolução das demandas oriundas do sistema RDR/SISCAP.

PROCON

A Ouvidoria Gerencianet, por deter o conhecimento técnico e aprofundado a respeito dos atendimentos junto aos clientes, parceiros e usuários, também recebe atendimentos originários dos Procons, cujas demandas possam ser solucionadas de maneira a abranger toda a esfera de atuação.

A saber, os Procons são **órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor**, criados por meio da *Lei 8.078/90*, bem como pelo *Decreto nº 2.181/97*. São órgãos atuantes na proteção e defesa dos consumidores, os quais são, de acordo com o *Art. 6º, inc. VIII*, hipossuficientes, e como tal, merecem a proteção necessária para cumprimento de seus direitos básicos e atendimento à **Política Nacional de Defesa do Consumidor**.



Informações aos clientes, parceiros e usuários

Prazos de atendimento

A Ouvidoria Gerencianet trabalha na busca constante de inovações e melhorias, visando oferecer os melhores serviços e atendimento aos seus clientes, parceiros e usuários.

No 2º semestre de 2020, a Ouvidoria Gerencianet cumpriu, fielmente, o prazo regulamentar de **dez dias para a resolução das situações apresentadas**, conforme descrito na *Resolução do Banco Central do Brasil Nº 28, de 23 de outubro de 2020* - não sendo necessária a postergação no prazo descrito no *Art. 7º, §2º* da citada normativa.

Ademais, importante elucidar que a Resolução que rege a Ouvidoria Gerencianet prevê que, em casos excepcionais, o Ouvidor, caso entenda por necessário, poderá se valer do *Art. 7º, § 2º* da referida norma, prorrogando para mais dez dias a resposta a ser enviada.

A Ouvidoria Gerencianet, por contar por Equipe Técnica, profissionais capazes e qualificados, jamais fez uso da exceção, prezando pela **entrega no prazo mais breve** e com a maior **segurança e satisfação para os clientes, parceiros e usuários**.

Números de protocolo de atendimento

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Gerencianet serão identificadas, ao final do atendimento, pelo **número único de protocolo automático**, o qual é repassado ao Cliente ao final de cada contato, visando, desta forma, além do atendimento ao expresso na *Resolução do Banco Central do Brasil Nº 28, de 23 de outubro de 2020*, o conforto necessário ao cliente, para que possa identificar, de maneira fácil e rápida, sua demanda, quando necessário.

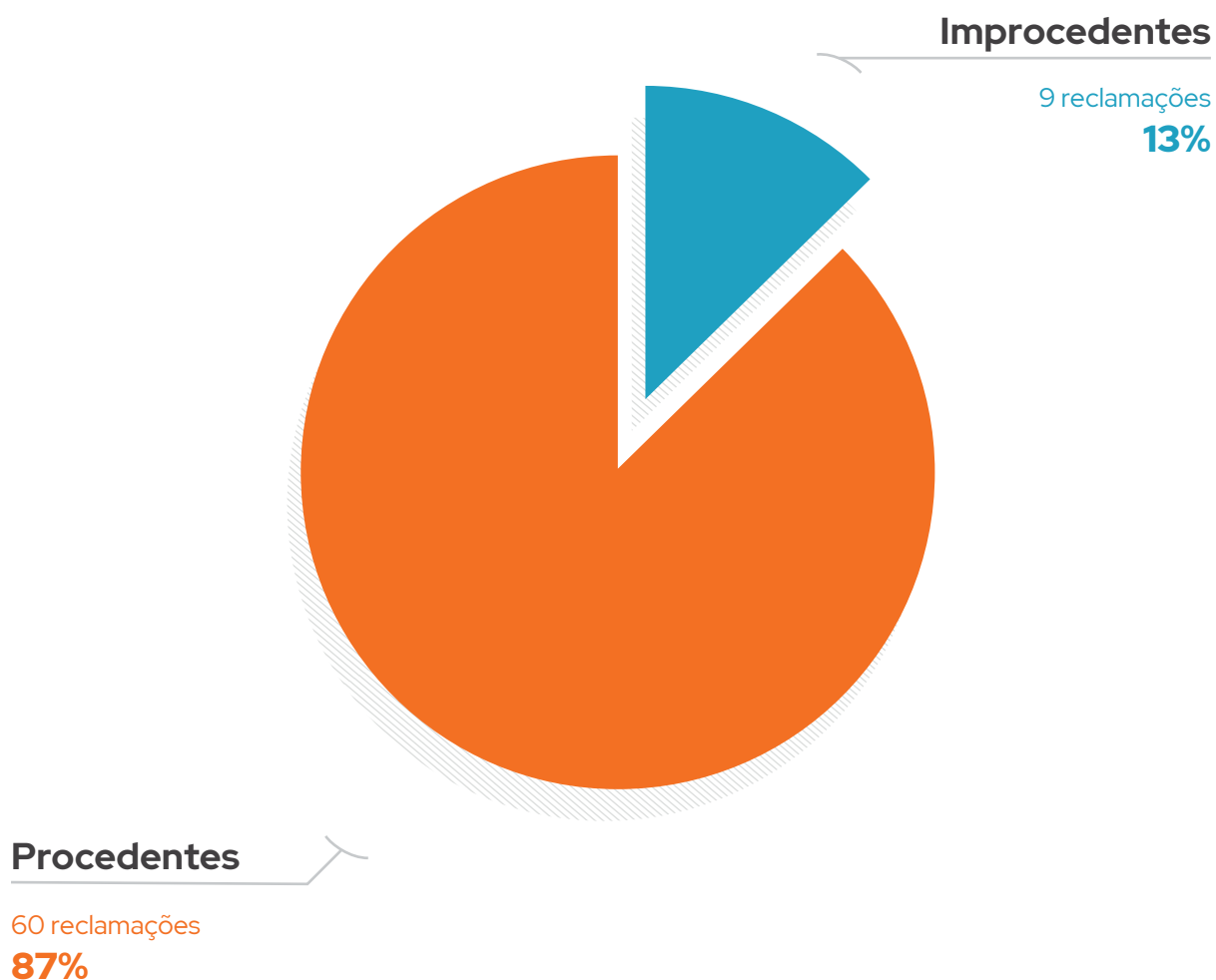


Classificações das manifestações



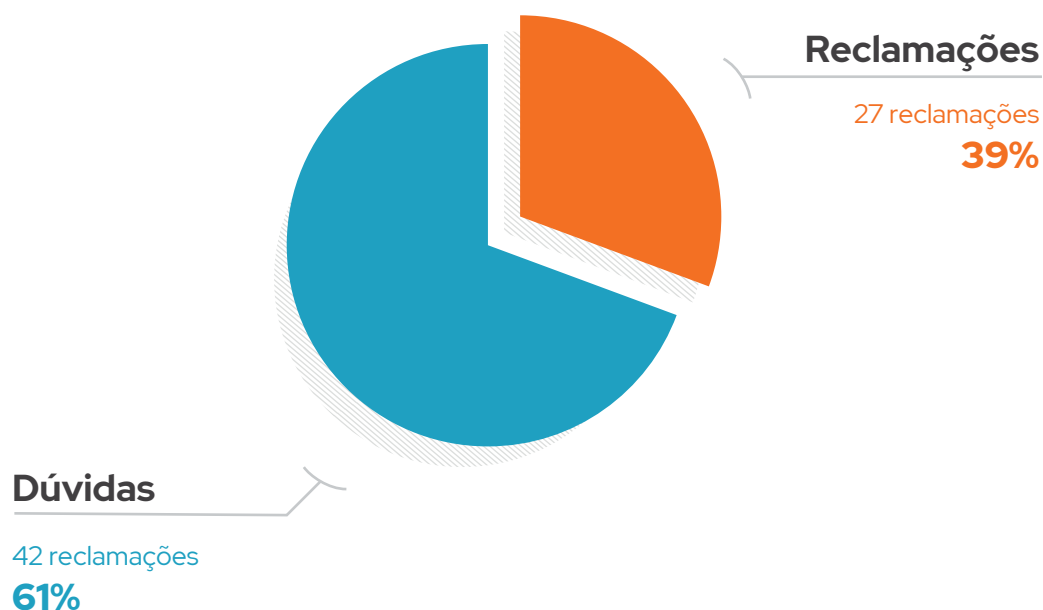
No 2º semestre de 2020, foram recebidos **69 chamados pela Ouvidoria Gerencianet**, os quais não puderam ser completamente dirimidos no atendimento primário.

Das manifestações recebidas, apenas **9** foram consideradas **improcedentes**. Quanto às demais, cujo total é **60**, todas são **procedente e/ou resolvidas**.





Dentre todas, **42** manifestações foram relacionadas a **dúvidas** e **27** relacionadas a **reclamações**.



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.



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

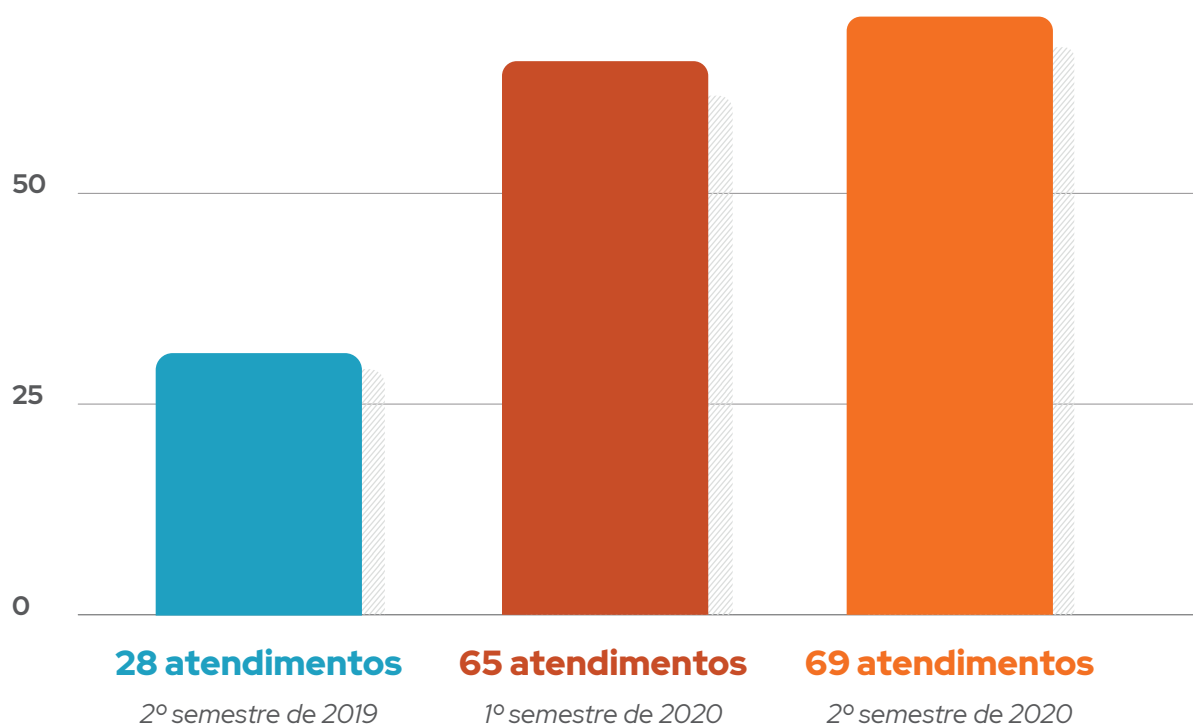


Improcedente: Demandas que não possuem amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.



Volume de Atendimento

Os dados abaixo demonstram aumento significativo da procura pela Ouvidoria Gerencianet em relação aos anos anteriores, uma vez que os canais de atendimento são demonstrados e apresentados de maneira clara e objetiva, bem como os atendimentos seguem as legislações aplicáveis e são entregues dentro dos prazos por profissionais tecnicamente capacitados e habilitados, conforme as exigências do Banco Central do Brasil e do Mercado. Isso demonstra o **crescimento da Gerencianet** frente às demandas e aos desafios enfrentados, bem como a **satisfação dos clientes** quanto às soluções entregues, tanto pelo atendimento primário quanto pela Ouvidoria Gerencianet. Vejamos:

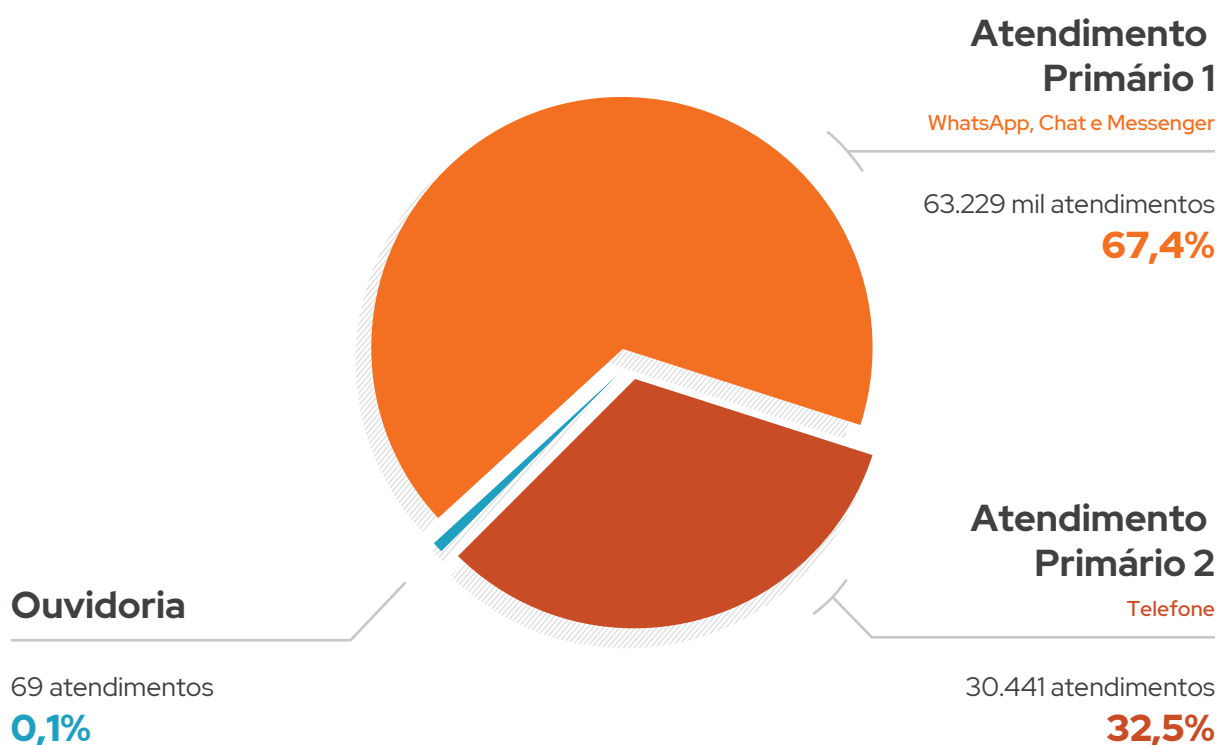




Ouvidoria x Atendimento Primário

Conforme elucidado, a Ouvidoria Gerencianet é responsável por tratar reclamações em última instância, as quais não puderam ser regularizadas ou solucionadas no atendimento primário, sendo, portanto, direcionadas à segunda instância.

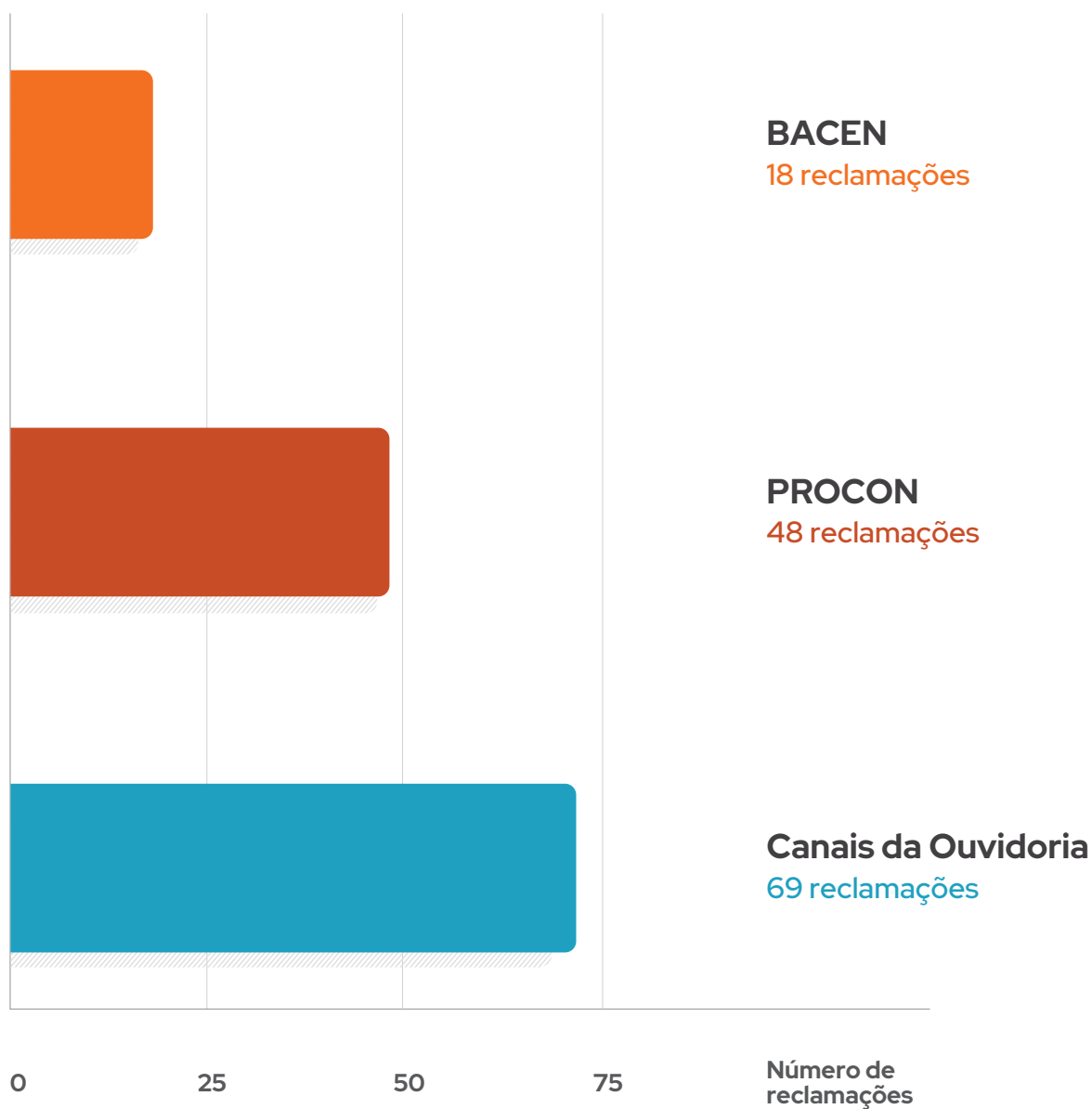
A partir do gráfico abaixo exposto, é possível perceber que, **majoritariamente**, as demandas recebidas pela Gerencianet são efetivamente **resolvidas pelos canais de atendimento primário**, o que garante, e demonstra, as qualidades técnicas e seguras que os atendimentos de base da Gerencianet mostram.



O atendimento primário da Gerencianet fez, ao todo, 93.670 atendimentos no 2º semestre de 2020.



Reclamações atendidas pela Ouvidoria





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 segundo semestre de 2020 reafirma o posicionamento da Ouvidoria Gerencianet em representar, apropriadamente, o cliente, atuando em respeito aos valores morais e éticos da empresa, agindo com **transparência**, promovendo a **qualidade**, **responsabilidade**, exercendo, ativamente, o papel de mediadora de conflitos. Ao mesmo tempo, impulsionamos mudanças em processos e aprimoramos a experiência de nossos clientes, parceiros e usuários, a fim de mantermos a satisfação e o orgulho, que nos movem.

Continuaremos aprimorando e inovando as tecnologias e os atendimentos técnicos e humanizados, almejando oferecer aos nossos clientes, parceiros e usuários **a mais adequada, rápida e segura gestão de seus negócios**, para que seus sonhos se tornem possíveis.

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



0800 940 0361



ouvidoria@gerencianet.com.br



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



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