

2º Semestre 2023

RELATÓRIO OUVIDORIA

SUMÁRIO

1.	QUEM SOMOS	03
2.	OUVIDORIA	06
3.	PRINCÍPIOS E VALORES	07
4.	REGULAMENTAÇÃO	09
5.	CANAIS DE ATENDIMENTO	10
6.	VOLUME DE ATENDIMENTO	11
7.	DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	12
	7.1. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	13
	7.2. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	14
	7.3. PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS	15
	7.4. ORIGEM E NATUREZA DAS DEMANDAS	15
	7.5. TOP 5 DE MOTIVOS DO CONTATO COM A OUVIDORIA	16
	7.6. PLANO DE AÇÃO E SOLUÇÕES	18
8.	DEMANDAS REGISTRADAS BACEN	19
	8.1. PRAZO DE RESPOSTA	20
	8.2. PROCEDENCIA DOS REGISTROS	21
	8.3. MOTIVO DA DEMANDA	22
9.	DEMANDAS REGISTRADAS NO RECLAME AQUI	23
	9.1. PRAZO DE RESPOSTA	24
	9.2. AVALIAÇÃO - RECLAME AQUI	25
10.	CORREÇÃO E AÇÕES PROPOSTAS	27

Quem somos

Somos um grupo de empresas que, juntas, atuam para oferecer soluções financeiras inovadoras e eficientes, adaptadas às necessidades do mercado atual.

Operamos em diferentes segmentos, com marcas e serviços que abrangem desde a gestão de benefícios até soluções de pagamento e pagamento digital e mercado de adquirência.



Nossa principal marca, **Valecard**, é uma instituição de pagamento consolidada, especializada na oferta de vouchers como alimentação e abastecimento, atendendo a uma ampla base de clientes que confiam em nossas soluções para suas operações diárias. A Valecard é gerida pela **TRIVALE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**, uma empresa que faz parte da estrutura corporativa da **Valeinvest**.



Além disso, contamos com a **Topbank**, uma solução de conta digital moderna e acessível, voltada para facilitar o dia a dia financeiro de nossos usuários. A Topbank é uma marca da **SERVNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, também integrada à torre VALEINVEST PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A., o que reforça nosso compromisso com a inovação e a qualidade.



Por fim, integramos também a **Agilli**, uma marca da **AGL ADQUIRÊNCIA LTDA.**, que opera no segmento de adquirência, garantindo que nossos cartões sejam aceitos nos mais diversos estabelecimentos. A AGL faz parte da estrutura corporativa da **FINUP INVESTIMENTOS S/A.**, demonstrando nossa versatilidade e abrangência no mercado.

Unimos esforços para oferecer um ecossistema completo e confiável, que **atende às necessidades financeiras de nossos clientes** com excelência e responsabilidade.



Ouvidoria

Nós acreditamos que a voz de nossos clientes é o nosso maior ativo. Por isso, estruturamos nossa Ouvidoria com uma equipe especializada, dedicada a ouvir, entender e resolver preocupações, sugestões e elogios. Este canal não é apenas uma função, mas uma inovação comprometida em servir nossos clientes e usuários cada vez melhor, atuando de forma independente e imparcial.

Nosso principal objetivo é garantir que todas as demandas sejam recebidas, analisadas e resolvidas de maneira justa e eficaz, sempre respeitando os direitos de nossos clientes.

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na melhoria contínua dos serviços que oferecemos, promovendo a transparência e fortalecendo a confiança no relacionamento com nossos clientes.

Além disso, garantimos a conformidade com as regulamentações vigentes, assegurando um atendimento que prioriza a satisfação e o respeito aos nossos consumidores.

Princípios e valores

A atividade da Ouvidoria é guiada por princípios fundamentais que incluem transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição.

Nossa missão é defender os interesses de nossos clientes, estabelecimentos e usuários, sempre respeitando as normas e regulamentos que garantem o equilíbrio nas relações de consumo de produtos e serviços.

Comprometemo-nos a oferecer um atendimento atencioso, digno e com um **padrão elevado de qualidade.**



Para que nossa Ouvidoria cumpra efetivamente seu papel, definimos valores que representam a essência de nossa atuação:

Imparcialidade e Justiça: Agimos em conformidade com valores morais, legais e éticos, garantindo uma conduta imparcial e justa.

Nosso compromisso é identificar oportunidades de melhoria, recomendar mudanças nos processos de trabalho e procedimentos, contribuindo assim para a credibilidade da instituição e a sustentabilidade do negócio.

Melhoria Contínua: Transformamos as manifestações legítimas de nossos clientes e usuários em oportunidades para aprimorar nossos processos, desenvolver novos produtos e serviços, e elevar a qualidade do atendimento ao público.

Foco em Fatos e Igualdade: Baseamos nossas ações em fatos, seguindo o princípio da igualdade, o que nos permite efetuar recomendações que agregam valor não apenas aos nossos clientes e usuários, mas também à organização e à sociedade como um todo.

Atenção e Respeito: Acolhemos nossos clientes e usuários com atenção e respeito, atuando com transparência e sempre orientados por uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de soluções efetivas.

Regulamentação

Nossa Ouvidoria atua em conformidade com as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores e pelas leis vigentes no Brasil, assegurando a proteção dos direitos dos nossos clientes e usuários. As principais diretrizes que seguimos incluem:

Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020: Normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil para a atuação das Ouvidorias.

Instrução Normativa BCB nº 265, de 31/03/2022: Regulamentação específica que detalha procedimentos e padrões de atendimento.

Lei nº 8.078, de 11/09/1990: O Código de Defesa do Consumidor, que orienta nossas práticas na defesa dos direitos dos consumidores.

Decreto nº 11.034, de 05/04/2022: Regras que reforçam o compromisso com a transparência e a qualidade no atendimento ao cliente.

Código de Ética – ABO: Padrões éticos que norteiam nossas práticas, garantindo integridade e responsabilidade em nossas ações.

Cumprindo rigorosamente essas normas, **garantimos que nossa Ouvidoria opere com eficiência, transparência e comprometimento com a satisfação dos nossos clientes.**

Canais de atendimento



Cientes/Usuários BENEFÍCIOS:

 **0800-701-5402**
telefone fixo

 **(34) 4005-1212;**
celular

Cientes/Usuários FROTA:

 **0800 701 7066**
telefone fixo

 **4000 1571;**
celular

Atendimento Cliente/Usuário:

 **(34)98424-9742;**
Whatsapp

Ouvidoria:

 **0800 701 5760;**



Central de Atendimento/ Estabelecimento

 **0800-940-7676**
telefone fixo

 **(34) 4000-1573;**
celular

 **(34)98437-3036;**
Whatsapp

Ouvidoria Ágilli:

 **0800 701 6310;**



Central de Atendimento Cliente/ Usuário:

 **0800-940-5511;**
telefone fixo | Demais Regiões

 **(34) 4000-1422;**
celular | capitais e Regiões Metropolitanas

 **(34)3293-7600;**
Whatsapp

Volume de atendimento

No segundo semestre de 2023, nossa Ouvidoria observou um crescimento notável no volume de registros, totalizando **1.347 manifestações**, entre reclamações procedentes e improcedentes. A seguir, esses dados serão detalhados por canais específicos.

Entre as principais mudanças, destacamos:



Maior Divulgação e Acessibilidade:

Intensificamos a divulgação de nossos canais de atendimento, o que resultou em maior conscientização e acesso por parte dos nossos clientes e usuários.

Essas ações incluíram campanhas informativas e ajustes na comunicação sobre nossos canais de atendimento.



Otimização dos Canais de Atendimento:

Implementamos melhorias operacionais que permitiram uma gestão mais eficiente das manifestações recebidas.

Essas atualizações visaram aprimorar a resposta e a resolução das questões apresentadas, resultando em um atendimento mais ágil e eficaz.



Aprimoramento na Experiência do Usuário:

Introduzimos melhorias na usabilidade e no acesso aos nossos canais, facilitando o processo de registro e acompanhamento das manifestações.

Essas mudanças foram projetadas para tornar o atendimento mais acessível e adaptado às necessidades dos nossos clientes e usuários.



18

reclamações
no sistema de Registro de Demandas de Reclamações (RDR)



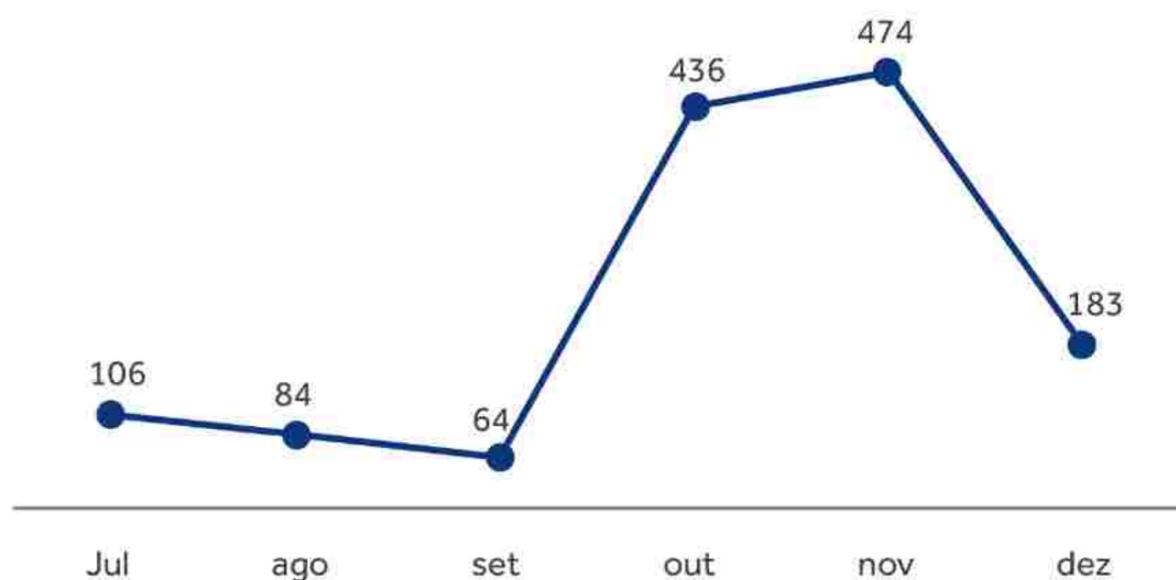
138

manifestações
no Reclame Aqui

Essas melhorias refletem nosso compromisso contínuo com a **transparência e a excelência no atendimento**, buscando sempre otimizar a experiência de nossos clientes e usuários.

Demandas recebidas pela ouvidoria

MÉDIA DE RECLAMAÇÕES POR MÊS



1347
reclamações

7 registros
por dia

Como mencionado anteriormente, as melhorias implementadas durante este período resultaram em um aumento significativo no volume de atendimentos, especialmente nos meses de setembro e outubro. **Este aumento reflete a maior divulgação e a otimização dos canais de atendimento.**

No entanto, em dezembro, observou-se uma redução nas demandas, o que é natural devido à baixa atividade típica do fim de ano.

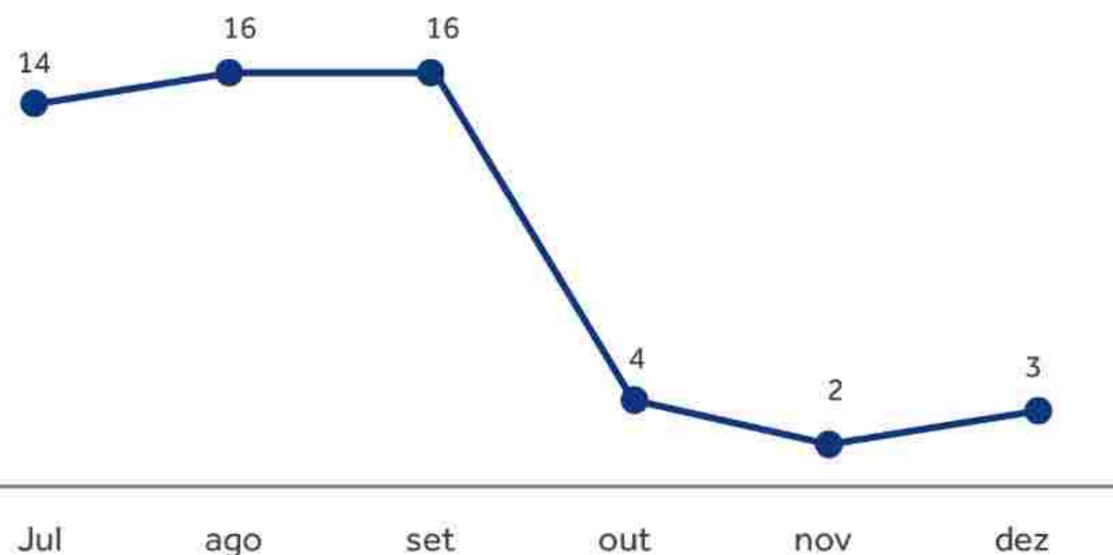
Esse aumento significativo pode ser atribuído a diversas melhorias implementadas em nosso sistema de atendimento.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

Além das melhorias nos canais de atendimento, realizamos uma reestruturação na composição da Ouvidoria. Essa reestruturação teve um impacto positivo não apenas no volume de registros, mas também na eficiência do atendimento.

Embora o número de reclamações tenha aumentado, o prazo médio de resposta apresentou uma queda significativa.

Isso demonstra que as melhorias implementadas têm sido eficazes e reforça nosso compromisso contínuo com a excelência no atendimento..



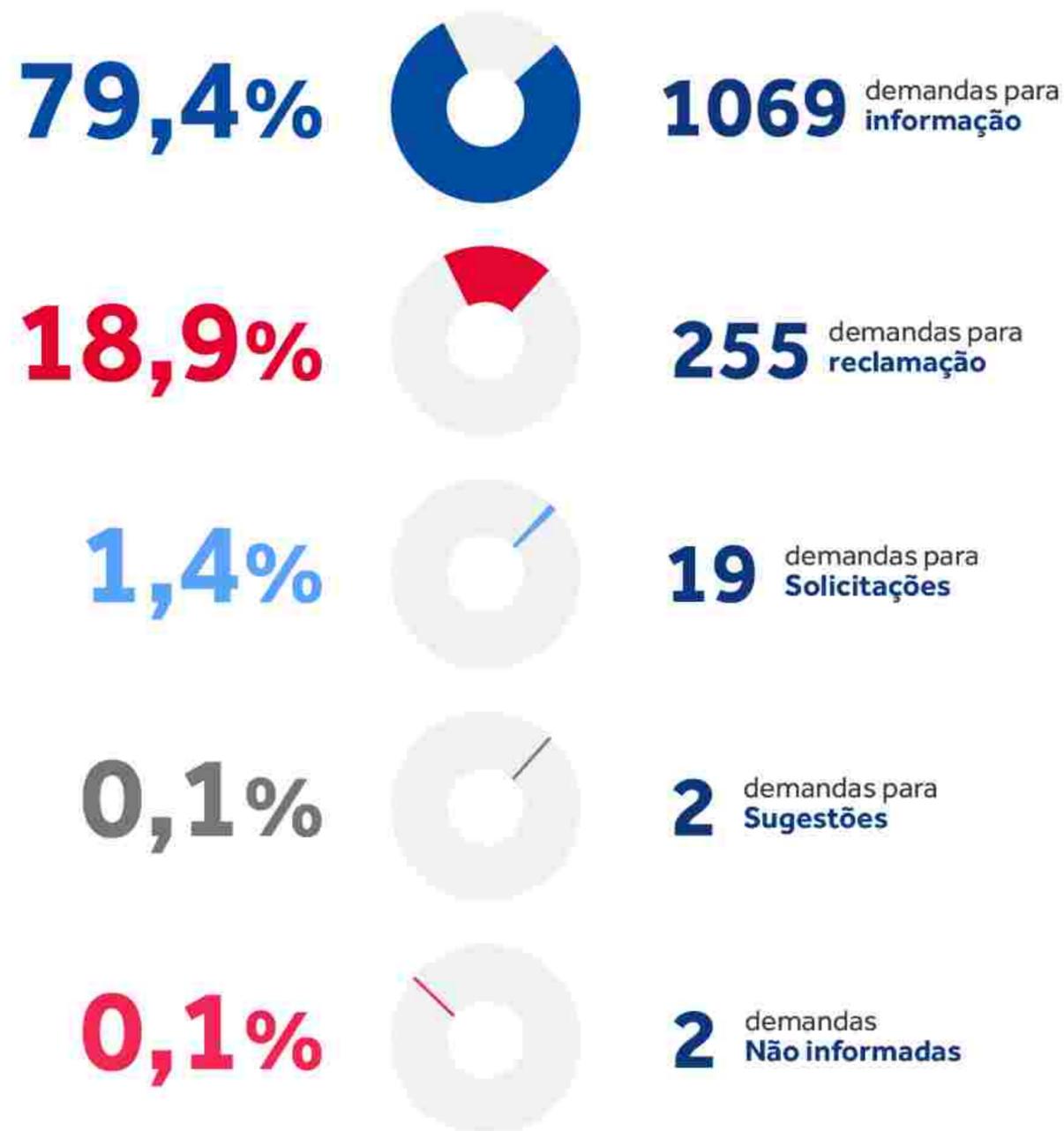
Estamos sempre em busca de formas de aprimorar nossos processos e garantir que nossos clientes e usuários recebam um atendimento ágil e eficaz. **Nossa missão é oferecer um serviço que atenda às expectativas e necessidades de todos,** e continuaremos a trabalhar para manter e elevar nossos padrões de qualidade.

ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

No segundo semestre de 2023, nossa Ouvidoria recebeu uma variedade de demandas que refletem as diferentes necessidades e preocupações dos nossos clientes e usuários. Ao analisar o tipo de demanda, observamos que 79,4% das manifestações foram solicitações de informações.

Por outro lado, apenas 18,9% das demandas correspondem a reclamações efetivas.

As reclamações são manifestações que apontam problemas específicos ou insatisfações em relação aos serviços prestados. Esse dado sugere que, embora um número significativo de clientes busque informações, a proporção de reclamações propriamente ditas é relativamente baixa, o que pode indicar uma percepção positiva dos nossos serviços.



PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS

1347
demandas registradas

81% **1092**
improcedentes

não atenderam aos critérios necessários para serem consideradas válidas ou relevantes para uma análise mais aprofundada.

19% **255**
procedentes

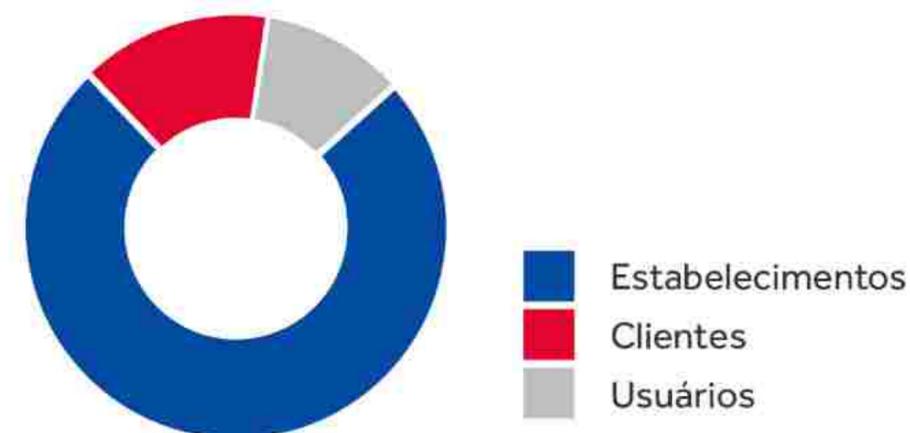
são aquelas que atendem aos critérios de validade estabelecidos pela Ouvidoria

Esses dados reforçam a importância de manter canais de comunicação abertos e acessíveis, garantindo que nossos clientes obtenham as informações necessárias e resolvam suas demandas de forma eficiente. Continuaremos monitorando e analisando os tipos de solicitações recebidas para aprimorar nossos processos e atender cada vez melhor as necessidades de clientes e usuários.

ORIGEM E NATUREZA DAS DEMANDAS

Nosso arranjo de pagamento abrange uma extensa rede de estabelecimentos credenciados, clientes e usuários, o que resulta em uma variedade de demandas. No segundo semestre de 2023, 82% das solicitações vieram de estabelecimentos, 16% de clientes e 12% de usuários.

Esse padrão destaca a importância dos estabelecimentos na operação e a necessidade de manter canais de comunicação eficientes para atender às demandas de todos.



TOP 5 DE MOTIVOS DO CONTATO COM A OUVIDORIA

Ao analisar os registros procedentes do segundo semestre de 2023, identificamos os cinco principais motivos de contato com a Ouvidoria. Esses dados refletem a diversidade de serviços e segmentos atendidos por nossa instituição:

1

Adquirência P -

Estabelecimentos de Postos de Combustíveis (70%):

A maior parte dos registros procedentes, 70%, está relacionada aos postos de combustíveis. Esses estabelecimentos frequentemente enfrentam desafios específicos devido à natureza de suas operações, o que explica a predominância de suas demandas.

2

Adquirência PAT -

Estabelecimentos de Alimentação e Refeição (13%):

Representando 13% dos registros procedentes, as demandas desse segmento são feitas pelos próprios estabelecimentos de alimentação e refeição. Essas demandas refletem questões operacionais e de relacionamento com a adquirência, ressaltando a importância de manter um serviço contínuo e eficiente para esses parceiros.

3

Cartão Alimentação -Usuários (10%):

Cerca de 10% das demandas procedentes são originadas por usuários do cartão alimentação, que trazem questões relacionadas ao uso do benefício e à qualidade dos serviços prestados pelos estabelecimentos credenciados.

4

Adquirência M -

Estabelecimentos de Manutenção de Veículos (4%):

Estabelecimentos que prestam serviços de manutenção de veículos representam 4% das demandas procedentes. Essas demandas refletem as especificidades e os desafios operacionais desse setor.

Cartão de Abastecimento - Usuários (3%):

Por fim, 3% das demandas procedentes são de usuários do cartão de a bastecimento, que levantam questões sobre o uso desse serviço em postos de combustíveis credenciados.

Esses dados nos ajudam a compreender melhor os pontos críticos e a identificar áreas onde podemos aprimorar nossos serviços e processos.

70%



162
ADQUIRÊNCIA

13%



29
ADQUIRÊNCIA PAT

10%



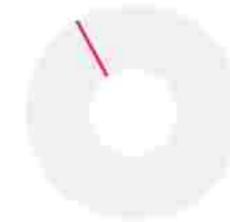
24
ALIMENTAÇÃO

4%



9
ADQUIRÊNCIA. M

3%



7
ABASTECIMENTO

PLANO DE AÇÃO E SOLUÇÕES

Com base nos dados e análises apresentados, implementamos uma série de soluções e melhorias no segundo semestre de 2023. Essas ações visam não apenas resolver as questões identificadas, mas também prevenir a recorrência de problemas e aprimorar a experiência de nossos clientes, usuários e estabelecimentos credenciados:

Feedback Ativo e Melhoria Contínua:

Utilizamos o feedback recebido por meio das demandas da Ouvidoria para identificar oportunidades de inovação e melhoria, ajustando nossos produtos e serviços para atender melhor às necessidades do mercado.

Capacitação Contínua da Equipe de Ouvidoria:

Investimos em treinamentos e desenvolvimento contínuo da equipe, com foco em melhorar a capacidade de resolução de conflitos e a qualidade do atendimento prestado.

Aprimoramento dos Canais de Atendimento:

Expandimos e reforçamos a acessibilidade e a eficácia dos nossos canais de atendimento, garantindo que os clientes e estabelecimentos possam comunicar suas demandas de maneira mais ágil e eficiente.

Revisão e Otimização de Processos Internos:

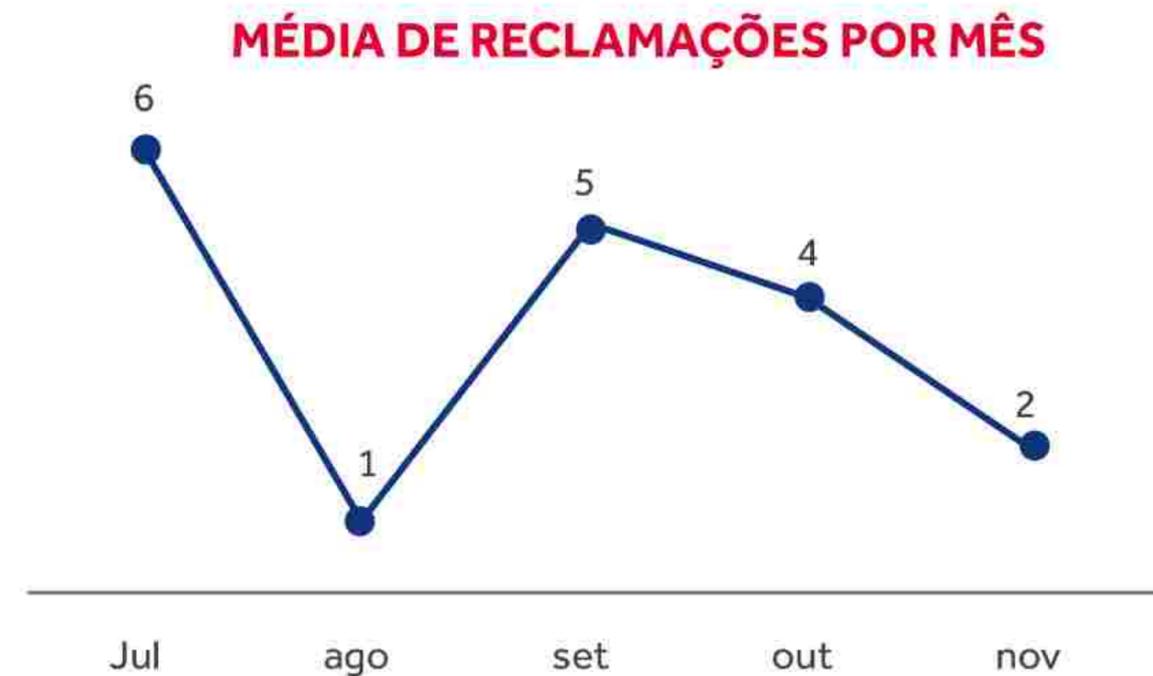
Realizamos uma análise detalhada dos processos internos da Ouvidoria, identificando gargalos e implementando melhorias que resultaram em uma redução significativa do prazo médio de resposta.

Demandas registradas no BACEN por meio de RDR

O Registro de Reclamações (RDR) é um sistema provido pelo Banco Central do Brasil que oferece aos consumidores a possibilidade de registrar reclamações contra instituições financeiras e de pagamento autorizadas a operar pelo BACEN. Durante o segundo semestre de 2023, nossa Ouvidoria recebeu um total de 18 solicitações através deste canal.

É fundamental destacar o papel crucial que o RDR desempenha na proteção dos direitos dos consumidores, assegurando que as instituições sigam rigorosamente as normas e regulamentos estabelecidos pelo Banco Central.

Por meio deste sistema, buscamos não apenas resolver as demandas dos consumidores, mas também garantir a conformidade e a transparência em nossas operações.



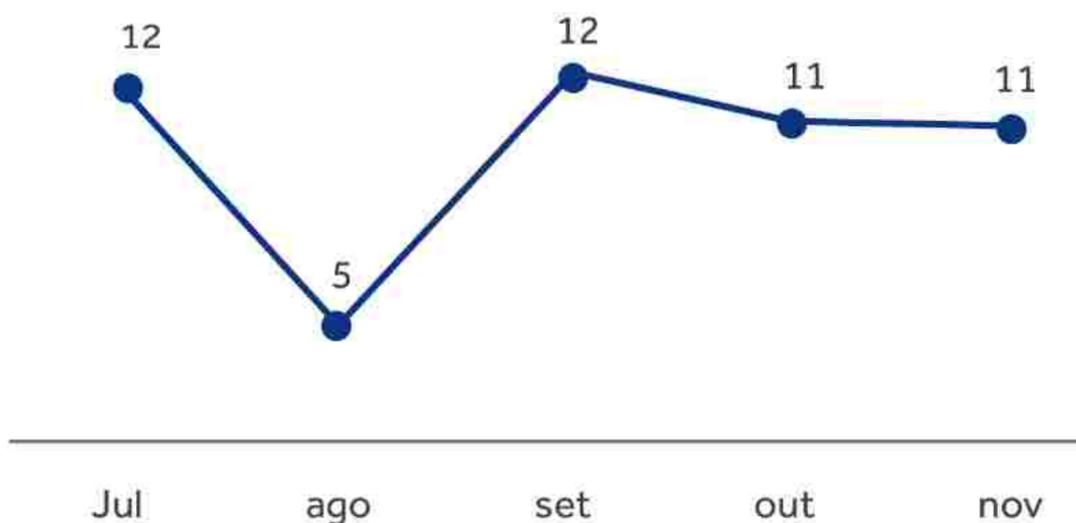
Prazo de resposta

É importante destacar que o **prazo regulamentar** para a resposta das reclamações registradas no RDR é de **10 dias úteis**.

Em alguns casos, há a possibilidade de solicitar a dilação do prazo por mais 10 dias úteis, permitindo uma análise mais detalhada e um retorno completo com a devida tratativa. No decorrer deste semestre, nosso prazo médio de resposta foi de 11 dias.

Essa média é influenciada por algumas poucas dilatações solicitadas, refletindo nosso compromisso rigoroso com o cumprimento dos prazos estabelecidos e a ausência de qualquer perda de prazo.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



Procedência dos registros

Durante o segundo semestre de 2023, nossa Ouvidoria observou que algumas demandas foram registradas de forma equivocada, ou seja, referiam-se a empresas sem qualquer vínculo com as nossas. Essas demandas foram classificadas como improcedentes. No entanto, seguindo nossa política de atendimento, fizemos questão de entrar em contato direto com todos os reclamantes, independentemente da procedência da demanda.

Para aqueles cujas reclamações foram consideradas improcedentes e que não possuem vínculo conosco, enviamos orientações detalhadas para que possam registrar suas queixas e estabelecer contato com a empresa correta. Isso reflete nosso compromisso com um atendimento de qualidade, que vai além da simples resposta formal ao Banco Central.

ÚLTIMO SEMESTRE

17%
improcedentes

83%
procedentes

Esses números evidenciam nossa dedicação em lidar de forma proativa e resolutiva com as questões apresentadas por nossos stakeholders.

Motivo da demanda

Durante o segundo semestre de 2023, analisamos os principais motivos que levaram nossos stakeholders a entrarem em contato com o BACEN para registro de RDR. Um destaque significativo foi que a maioria das demandas procedentes, **87%, veio de estabelecimentos credenciados.**

Essas demandas, em grande parte, estavam relacionadas a questões de adquirência, refletindo a abrangência e a importância dos serviços oferecidos por nossas plataformas de pagamento.

Além disso, **13% das demandas procedentes foram registradas por usuários da conta digital TopBank.** Essas solicitações envolveram questões relacionadas aos serviços oferecidos pela conta digital, evidenciando a necessidade contínua de melhorias no atendimento e nos processos dessa área.

Esses dados ressaltam a importância de um atendimento eficiente e o nosso compromisso em identificar e solucionar os problemas apresentados por nossos clientes parceiros de forma ágil e eficaz.



87%
estabelecimentos
credenciados



13%
usuários
conta digital Topbank

A análise detalhada das reclamações permite identificar áreas específicas para melhorias, tanto na usabilidade do portal e aplicativo, foco da equipe de tecnologia, quanto nos processos de pagamento dos estabelecimentos credenciados

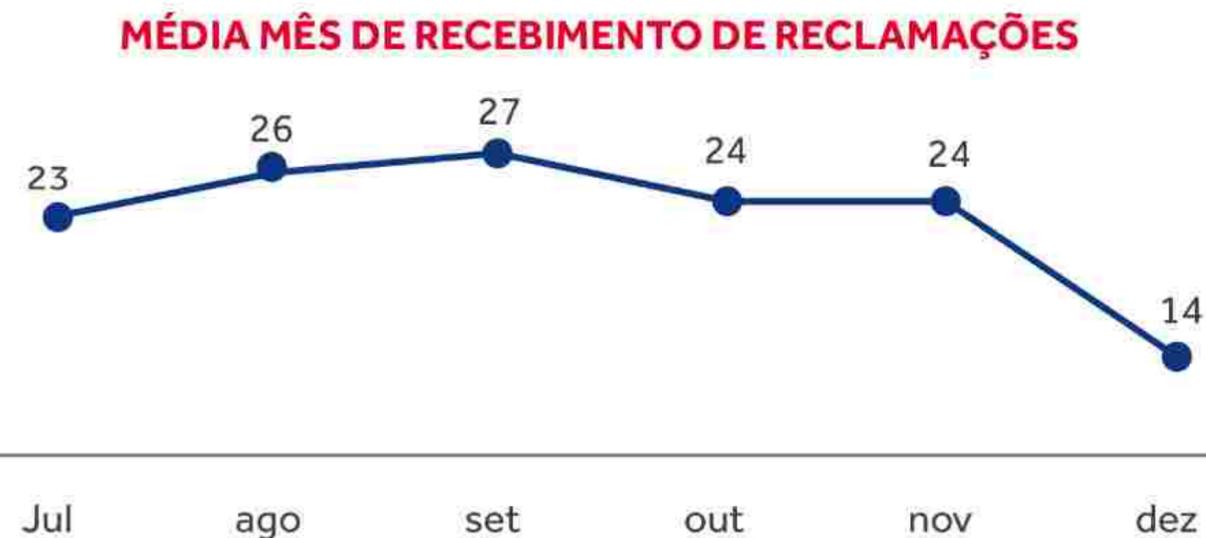
Estamos dedicados a aprimorar continuamente nossos serviços e a experiência do Cliente, garantindo assim uma maior satisfação e eficiência em todas as interações com a nossa instituição.

Demandas registradas no Reclame Aqui

O canal do Reclame Aqui tem desempenhado um papel essencial no nosso compromisso de ouvir e atender nossos clientes, usuários e estabelecimentos credenciados.

Este canal de atendimento nos proporciona uma visão clara das expectativas e preocupações dos nossos stakeholders, permitindo-nos agir de maneira proativa e eficaz.

Durante o segundo semestre de 2023, registramos um total de **138** reclamações no Reclame Aqui, das quais 133 foram consideradas procedentes.



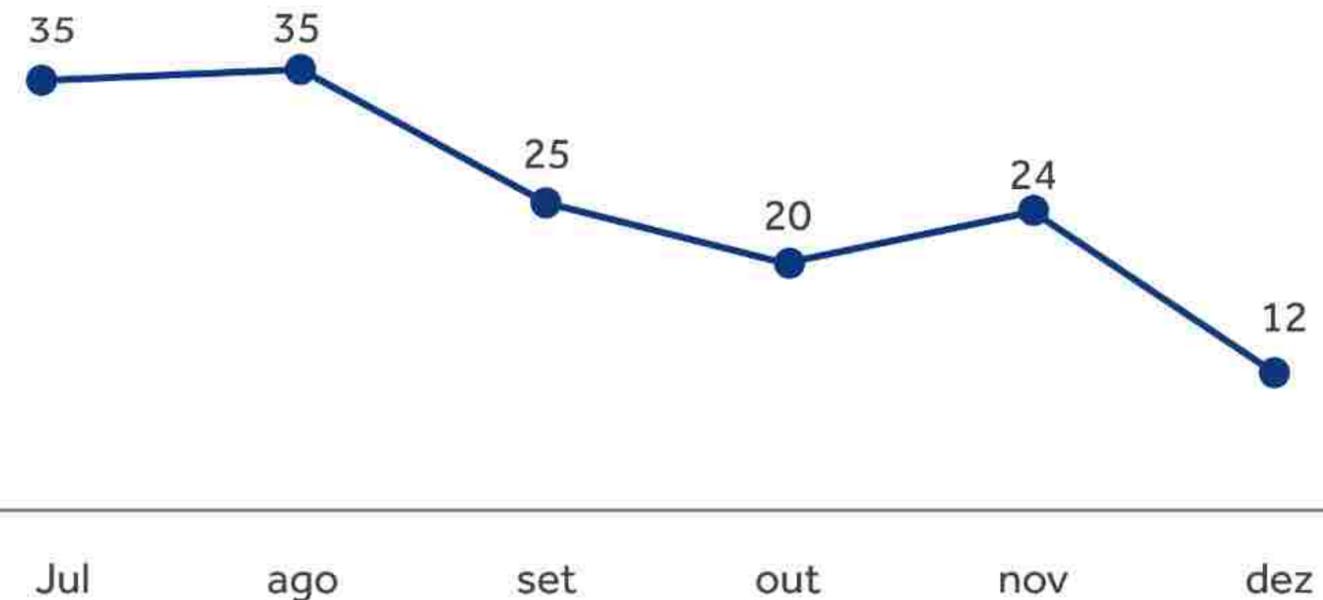
Prazo de resposta

Conforme mencionado anteriormente, nosso setor passou por uma reestruturação significativa neste semestre, resultando em uma redução notável no prazo médio de resposta das demandas registradas no Reclame Aqui. Esse avanço reflete nosso compromisso com a eficiência e com a melhoria contínua do atendimento.

Mesmo com essa conquista, nossa dedicação em aprimorar nossos processos permanece inabalável. Estamos focados em diminuir ainda mais esse prazo, com o objetivo de atender de forma cada vez mais ágil e eficaz, superando as expectativas e garantindo a satisfação plena de nossos clientes.

No último semestre, 17% das demandas registradas foram consideradas improcedentes, enquanto 83% foram procedentes.

MÉDIA MÊS DE TRATATIVA DA RECLAMAÇÃO



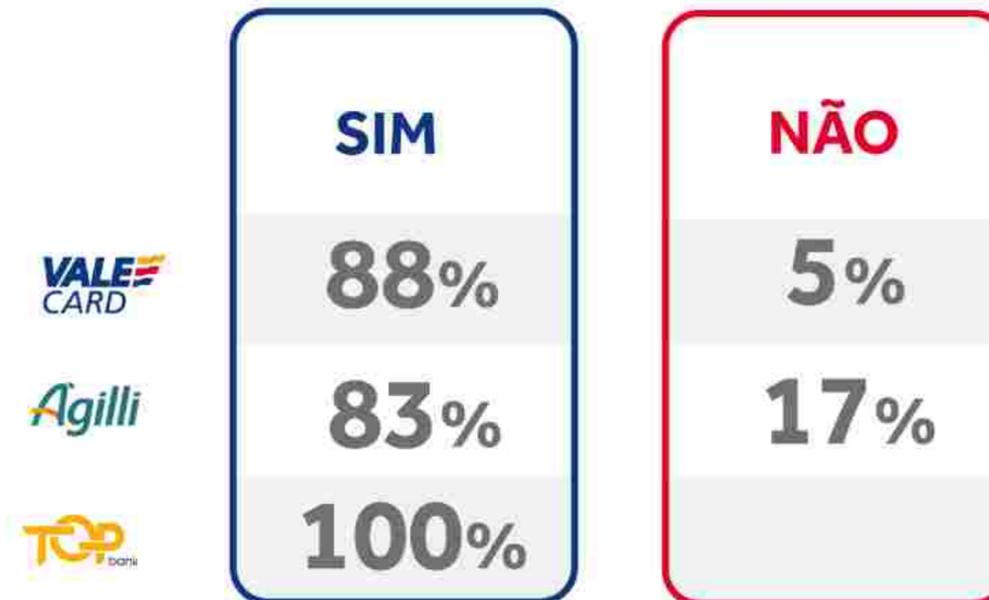
Avaliação Reclame Aqui

Desde o momento em que recebemos uma reclamação, buscamos estabelecer um canal de comunicação direto com o reclamante, informando-o sobre cada etapa do processo de análise e tratativa da sua demanda.

Nossa prioridade é manter uma comunicação clara, respeitosa e personalizada, garantindo que o reclamante esteja ciente do progresso de sua solicitação até a finalização do atendimento.

Embora nem todas as reclamações resultem em uma avaliação formal, podemos observar que, dentre aquelas que foram avaliadas, a maioria dos reclamantes teve seus problemas resolvidos de acordo com suas expectativas.

SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?



Este resultado positivo reflete nosso compromisso em fornecer soluções efetivas e em fortalecer a confiança dos nossos clientes e parceiros.

O canal Reclame Aqui é de extrema importância para nós, pois nos permite ouvir diretamente nossos clientes, usuários e parceiros.

Recebemos todas as reclamações com a seriedade que elas merecem, tratando cada uma com dedicação e compromisso. Sempre oferecemos um retorno claro e objetivo aos reclamantes, buscando soluções rápidas e eficazes.

Nosso objetivo é continuar aprimorando esse canal dentro da empresa, garantindo que ele se torne cada vez mais eficiente e alinhado com as expectativas daqueles que confiam em nossos serviços.



Correção e ações propostas

Como parte dos nossos esforços contínuos para mitigar os problemas enfrentados por nossos clientes, a **Ouvidoria ValeCard** adota uma abordagem minuciosa ao examinar cada uma das manifestações recebidas.

Buscamos compreender a causa subjacente de cada chamado, reconhecendo que a solução não se resume apenas a cumprir prazos, mas também a erradicar a raiz do problema, evitando recorrências de reclamações.

A Ouvidoria ValeCard reafirma o compromisso inabalável com nossos clientes, esforçando-se incansavelmente para encontrar soluções eficazes para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas.

Mantemos um foco constante na otimização dos nossos processos internos, garantindo, assim, uma experiência excepcional para todos aqueles que confiam em nossos produtos e serviços.

Em tempos desafiadores, como os que enfrentamos atualmente, exercemos empatia, cientes do impacto significativo que a pandemia causou em muitas vidas.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial como intermediária, oferecendo as **melhores soluções possíveis aos nossos clientes.**