VALE CARD

Relatório ouvidoria

1° Semestre de 2024

Sumário

1. QUEM SOMOS 03
2. OUVIDORIA 05
3. PRINCÍPIOS E VALORES 06
4. REGULAMENTAÇÃO 09
5. CANAIS DE ATENDIMENTO 10
6. VOLUME DE ATENDIMENTO 11
7. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA 13
   - 7.1. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA 15
   - 7.2. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS 16
   - 7.3. PROCEDÊNCIA DAS DEMANDAS 16
   - 7.4. ORIGEM E NATUREZA DAS DEMANDAS 17
   - 7.5. TOP 5 DE MOTIVOS DO CONTATO COM A OUVIDORIA 18
   - 7.6. PLANO DE AÇÃO E SOLUÇÕES 18
8. DEMANDAS REGISTRADAS BACEN 19
   - 8.1. PRAZO DE RESPOSTA 20
   - 8.2. PROCEDÊNCIA 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 28

Quem somos

Somos um conjunto de empresas unidas com o propósito de fornecer soluções financeiras de ponta, desenhadas para responder às demandas do mercado atual. Nossas operações abrangem diversos segmentos, com marcas e serviços que vão desde a gestão de benefícios até pagamentos digitais e atuação no mercado de adquirência.

Nossa marca principal, **Valecard,** é uma instituição de pagamento bem estabelecida, especializada em vouchers de alimentação e abastecimento. Nossa estrutura atende uma vasta base de clientes que confiam em nossas soluções para suas necessidades diárias. A Valecard é operada pela **TRIVALE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, parte da VALEINVEST PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A., consolidando nossa presença no setor.

Topbank é nossa solução moderna de conta digital, projetada para simplificar a rotina financeira de nossos usuários. Como marca da **SERVNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, a Topbank também faz parte da estrutura Valeinvest, reafirmando nosso compromisso com qualidade e inovação.

Agiili é nossa marca voltada para o mercado de adquirência, garantindo a aceitação de nossos cartões em diversos estabelecimentos comerciais. Operada pela AGL ADQUIRÊNCIA LTDA., parte do grupo **FINUP INVESTIMENTOS S/A.**, a Agiili amplia nossa versatilidade no mercado financeiro. Trabalhamos em sinergia para oferecer um ecossistema financeiro completo e confiável, que busca atender às necessidades de nossos clientes com excelência e responsabilidade.

Ouvidoria

Para nós, a opinião dos nossos clientes é fundamental. Por isso, estabelecemos uma Ouvidoria dedicada a acolher suas manifestações com cuidado e atenção. Com uma equipe especializada e comprometida, nosso canal está sempre pronto para escutar, compreender e solucionar desde preocupações até sugestões e elogios, atuando de maneira autônoma e imparcial.

Nosso objetivo é assegurar que todas as solicitações sejam tratadas de forma justa e eficaz, respeitando os direitos de cada cliente. A Ouvidoria é um componente essencial na nossa busca por aprimorar os serviços prestados, sendo um canal que promove a transparência e fortalece a confiança na nossa relação com o público. Além disso, nossa atuação está em conformidade com as normativas vigentes, assegurando um atendimento que coloca a satisfação e o respeito ao cliente como prioridades.

Princípios e valores

A Ouvidoria atua com base em princípios essenciais como transparência, imparcialidade, discrição e senso crítico. Nossa missão é ser a voz dos interesses dos clientes, estabelecimentos e usuários, sempre dentro das normas e regulamentações que asseguram o equilíbrio nas relações. Buscamos oferecer um atendimento de excelência, marcado pela dignidade e pela atenção aos detalhes.

Para desempenhar nossa função de maneira eficaz, estruturamos nossos valores, que representam a essência da nossa atuação:

Imparcialidade e Justiça

Operamos com rigor moral, ético e legal, garantindo uma postura justa e imparcial. Nosso compromisso é identificar áreas de melhoria e sugerir aperfeiçoamentos nos processos e procedimentos internos, reforçando a credibilidade e a sustentabilidade da instituição.

Melhoria Contínua

Valorizamos cada manifestação dos clientes e usuários como uma oportunidade de aprimorar processos, desenvolver novas soluções e elevar a qualidade do atendimento.

Foco em Fatos e Igualdade

Nossa abordagem é fundamentada em fatos e orientada pelo princípio da igualdade, o que nos permite realizar recomendações que beneficiam não apenas clientes e usuários, mas também fortalecem a instituição e sua contribuição para a sociedade.

Atenção e Respeito

Recebemos as manifestações com cuidado e respeito, promovendo a transparência e adotando uma conduta pautada pela coerência, imparcialidade e compromisso com 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
Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento.

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

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

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

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

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

Canais de atendimento

Central de Atendimento Valecard

0800-701-5402
Telefone fixo

(34) 4005-1212
Celular

(34)98424-9742
WhatsApp Cliente/Usuário

0800 701 5760
Ouvidoria

Central de Atendimento TOP BANK

0800-940-5511
Telefone fixo/Demais Regiões

(34) 4000-1422
Celular/Capitais e Regiões Metropolitanas

centralreceptivo@topbank.com.br

(34) 3293-7600
WhatsApp Cliente/Usuário

Central de Atendimento Ágilli

0800-940-7676
Telefone fixo

(34) 4000-1573
Celular

(34)98437-3036
WhatsApp Estabelecimento

0800 701 7066 | 4000-1571
URA FROTA

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.

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

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 sistema de Registro de Demandas de Reclamações (RDR)

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

Conforme indicado no último relatório, implementamos diversas melhorias a partir da metade do segundo semestre de 2023, incluindo maior divulgação do canal, aprimoramento da acessibilidade, otimização dos fluxos de atendimento e melhorias na experiência do usuário.

Essas ações estimularam um crescimento nos registros, embora o volume tenha reduzido no fim do ano devido ao período de férias e aos eventos de final de ano. Já em 2024, essas melhorias foram aplicadas desde o início do ano, o que resultou em um número significativamente maior de registros ao longo do primeiro semestre.

4.576

RECLAMAÇÕES

no primeiro semestre de 2024.

762

MÉDIA DE REGISTROS

Esse aumento foi notável em comparação com o ano de 2023.

+ CRESCIMENTO

Essas ações estimularam um crescimento nos registros, embora o volume tenha reduzido no fim do ano devido ao período de férias e aos eventos de final de ano. Já em 2024, essas melhorias foram aplicadas desde o início do ano, o que resultou em um número significativamente maior de registros ao longo do primeiro semestre.

Prazo médio de resposta

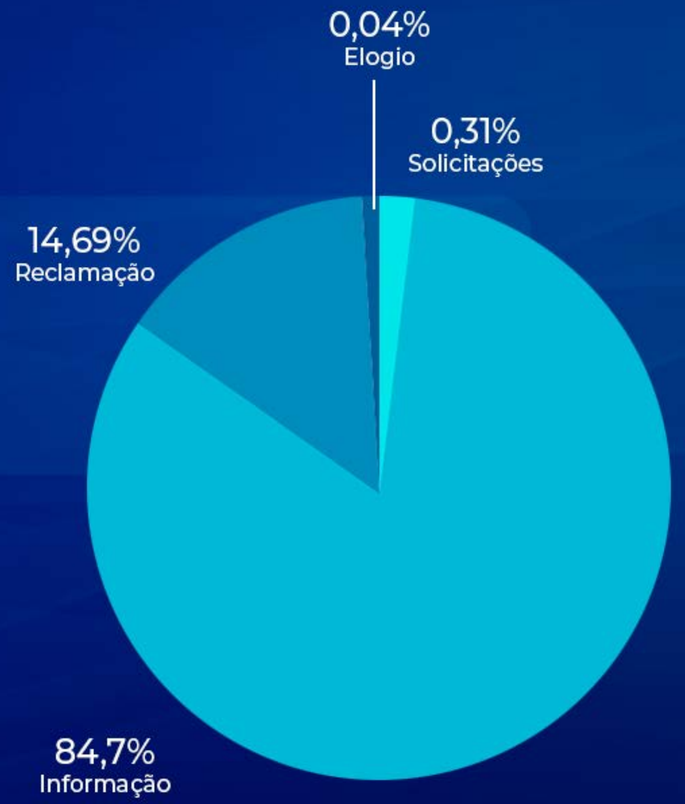
Apesar do aumento significativo no número de registros este ano, nossa equipe tem se esforçado para manter o prazo médio de resposta em até 10 dias úteis.

Em casos mais complexos, o prazo pode ser prorrogado para uma análise mais detalhada, o que impacta a média geral. No entanto, seguimos comprometidos em receber, analisar e retornar ao cliente dentro do prazo regulamentar, garantindo qualidade e precisão em cada resposta.

Buscamos continuamente aprimorar nossos processos para oferecer um atendimento **ágil** e **eficaz**, atendendo às expectativas e necessidades de nossos clientes e usuários, e mantendo **altos padrões de qualidade.**

Tipo de demanda

É importante destacar que, embora o volume de demandas seja elevado, 85% desses registros foram classificados como solicitações de informações gerais, como por exemplo pedidos de contato com a Central de Atendimento, em vez de reclamações.



3%

PROCEDENTES

97%

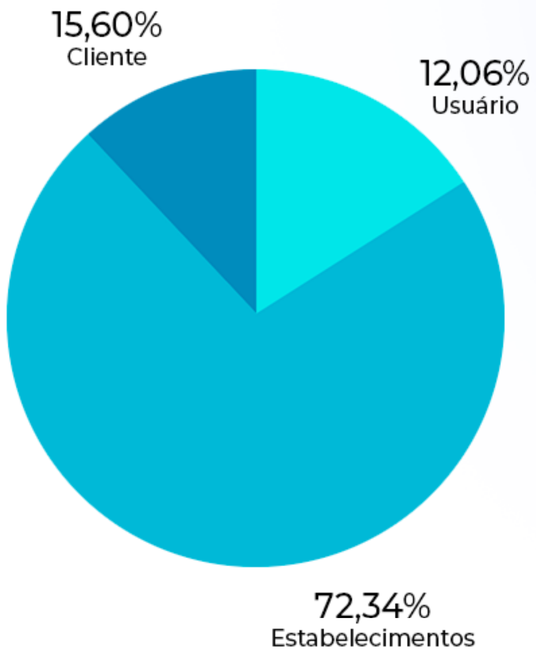
IMPROCEDENTES

poderiam ter sido direcionados aos canais de atendimento de primeiro nível.

Estamos estruturando novos fluxos para orientar os clientes e aprimorar o atendimento, com implementação no **segundo semestre de 2024.**

Origem e natureza das demandas

No primeiro semestre de 2024, as reclamações recebidas pela Ouvidoria apresentaram uma distribuição diversificada quanto à origem dos registros



A análise dessas origens é essencial para direcionar as ações da Ouvidoria e **planejar as melhorias** nos processos de atendimento e operação da instituição para **mitigar ao máximo a necessidade** de acionamento ao Canal.

Top 5 motivos do contato com a ouvidoria

A maior parte das reclamações está relacionada aos nossos produtos de adquirência, refletindo a grande interação com estabelecimentos credenciados. As queixas mais comuns envolvem envio de POS, consultas de pagamentos e configurações de captura, essenciais para o funcionamento diário dos parceiros comerciais.

Com esses insights, podemos focar em **melhorias no atendimento**, treinamentos, tecnologia e ajustes operacionais, o que resultará em maior s**atisfação dos clientes** e atenderá melhor às necessidades dos **parceiros** e **consumidores.**

Demandas registradas no BACEN por meio de RDR

O Registro de Reclamações (RDR) é um sistema disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, que permite aos consumidores registrarem queixas contra instituições financeiras e de pagamento autorizadas a operar pelo BACEN. No primeiro semestre de 2024 recebemos um total de 15 solicitações através deste canal. Desses registros, **3 foram consideradas improcedentes**, resultando em **12 reclamações procedentes no período.**

Prazo médio de resposta

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

Em casos específicos, existe a possibilidade de solicitar a dilação desse prazo por mais 10 dias úteis, o que permite uma análise mais aprofundada da reclamação e a devida tratativa das questões apresentadas.

No primeiro semestre de 2024, o prazo médio de resposta da Ouvidoria foi de 11 dias úteis. Esse prazo médio reflete a aplicação de dilação em alguns casos específicos, onde a complexidade das situações demandou uma investigação mais detalhada

Para reclamações improcedentes de quem não tem vínculo conosco, enviamos orientações detalhadas sobre como registrar a queixa na empresa correta. Isso demonstra **nosso compromisso** com um atendimento de qualidade, além da resposta formal ao Banco Central. Esse dado reflete a utilização do **RDR** pelos consumidores para formalizar suas queixas, e nossa equipe segue atenta ao **acompanhamento** e **resolução** de cada um desses casos, com o compromisso de proporcionar **respostas rápidas** e **satisfatórias.**

Motivo da demanda

Durante o primeiro semestre de 2024, analisamos os principais motivos que levaram nossos stakeholders a registrar reclamações no Registro de Reclamações (RDR), disponível pelo Banco Central. Observamos que a grande maioria das demandas procedentes, **58%**, foi registrada por usuários. Dentre essas, muitas estavam relacionadas à conta **TopBank**, com solicitações de orientações sobre a usabilidade da conta e do aplicativo. Esses registros indicam que há uma demanda por maior clareza e suporte em relação ao uso das funcionalidades da plataforma.

42% ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS

58% USUÁRIOS

A análise das reclamações aponta áreas prioritárias para melhorias. Para os usuários, é essencial aprimorar a experiência na plataforma, com foco na navegação do app e no esclarecimento de dúvidas sobre os recursos. Já para os estabelecimentos credenciados, os principais ajustes operacionais envolvem os processos de pagamento e a gestão de recebíveis. Estamos comprometidos em aprimorar continuamente nossos serviços, garantindo uma experiência mais eficiente e satisfatória para todos.

Demandas registradas no reclame aqui

O Reclame Aqui é uma plataforma de reclamações que desempenha um papel fundamental no processo de feedback entre as empresas e seus stakeholders, oferecendo aos consumidores, usuários e estabelecimentos uma maneira direta de registrar suas insatisfações e solicitações. Esse canal é uma ferramenta importante para a transparência e para o monitoramento da satisfação do cliente, pois nos permite entender suas expectativas e preocupações de maneira ágil e eficaz.

QUANTIDADE DE DEMANDA POR EMPRESA

Prazo de resposta

Embora o **Reclame Aqui** não defina um prazo específico para a resolução das demandas registradas, nossa instituição adota como padrão o mesmo prazo estabelecido para as reclamações que passam pela Ouvidoria: 10 dias úteis.

Nosso objetivo é garantir um retorno ágil e eficiente para nossos clientes, usuários e estabelecimentos credenciados. Estamos comprometidos em reduzir esse prazo sempre que possível, buscando cada vez mais otimizar nossos processos internos e oferecer respostas rápidas, para que as questões sejam tratadas de forma eficaz e com a devida atenção.

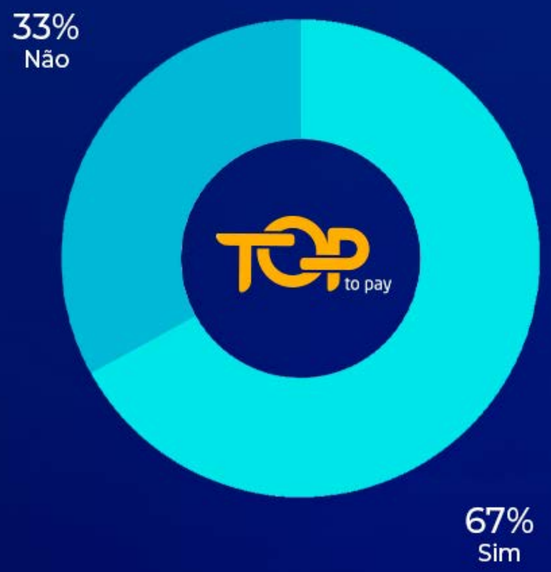
Acreditamos que, ao diminuir o tempo de resposta, podemos melhorar ainda mais a experiência dos nossos stakeholders, fortalecendo a confiança em nossa capacidade de atendimento e resolutividade.

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.

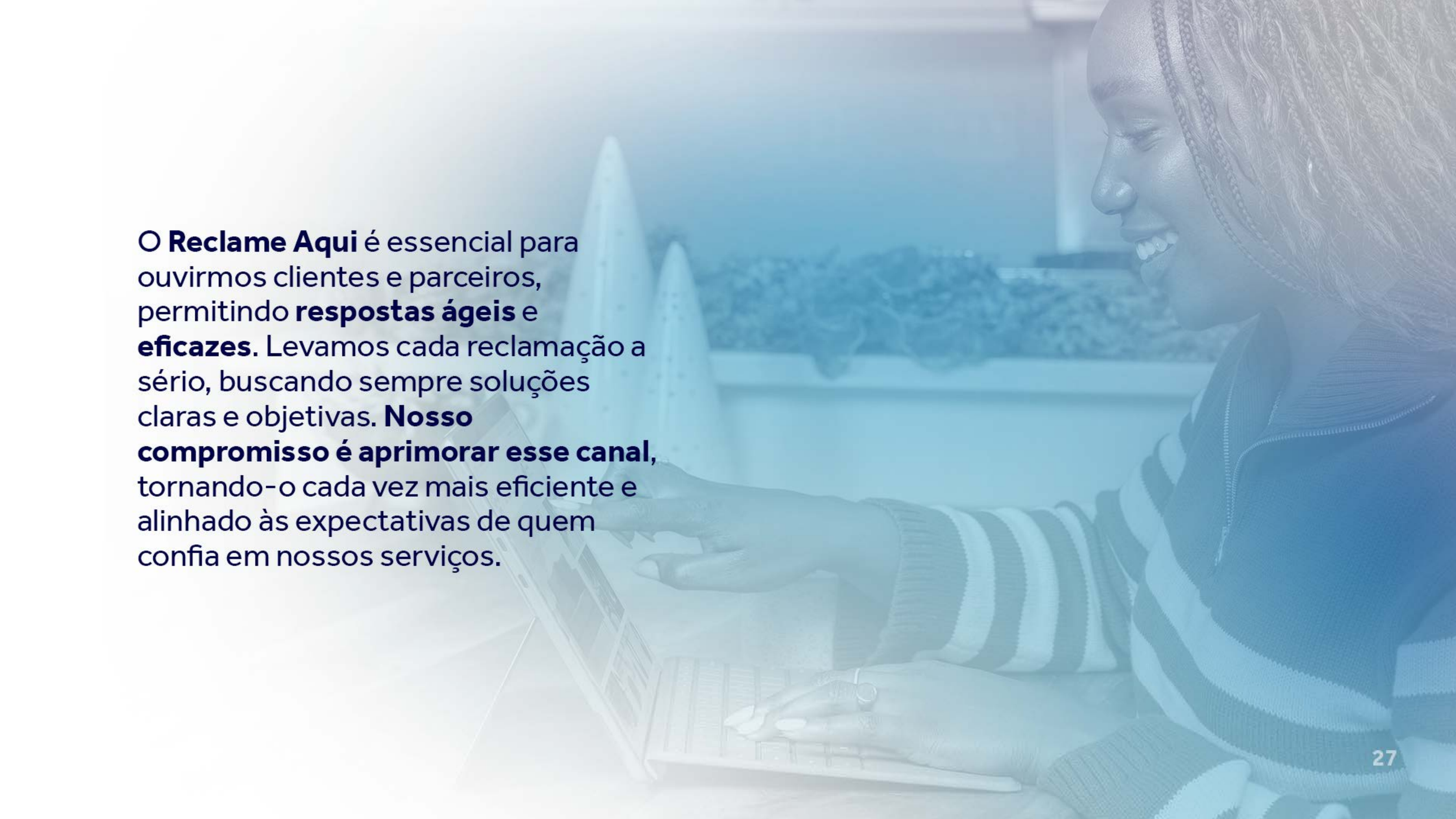
Embora nem todas as reclamações resultem em uma avaliação formal, podemos observar que, dentre aquelas que foram avaliadas, a maioria dos reclamantes teve seus problemas resolvidos de acordo com suas expectativas. Este resultado positivo reflete nosso compromisso em fornecer soluções efetivas e em fortalecer a confiança dos nossos clientes e parceiros.


33%
Não
67%
Sim

29%
Não
71%
Sim

17%
Não
83%
Sim

O **Reclame Aqui** é essencial para ouvirmos clientes e parceiros, permitindo **respostas ágeis** e **eficazes**. Levamos cada reclamação a sério, buscando sempre soluções claras e objetivas. **Nosso compromisso é aprimorar esse canal**, tornando-o cada vez mais eficiente e alinhado às expectativas de quem confia em nossos serviços.



Correções 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.

VALE CARD