

# Relatório Ouvidoria| 2018

---

A Campanha terá vigência no período compreendido entre às **00h** (horário de Brasília) do dia **01 de janeiro de 2022** a **31 de dezembro de 2022** às **23h59** (horário de Brasília).

# OUVIDORIA GETNET

RELATÓRIO  
2º SEMESTRE  
DE 2018

RESOLUÇÃO nº4.433/15 CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

Uma empresa



**getnet**<sup>®</sup>

# SUMÁRIO

SOBRE A GETNET	03
MISSÃO, VISÃO E VALORES	04
ATENDIMENTO AOS CLIENTES	05
ESTRUTURA DA OUVIDORIA	06
CERTIFICAÇÃO	06
OUVIDORIA EM NÚMEROS	07
PROPOSIÇÕES E MELHORIAS	09
CONSIDERAÇÕES FINAIS	09

# SOBRE A GETNET

A Getnet é uma empresa de tecnologia do grupo Santander e está entre as 4 maiores empresas de aquisição e a 2ª maior em transações de internet na América Latina, conforme o The Nilson Report.

A empresa oferece soluções de pagamento para pessoas físicas e jurídicas, em múltiplos meios de captura, físicos e digitais (POS, TEF, Mobile e E-commerce), com diversos produtos e serviços para gestão dos negócios.

Desde sua fundação, em 2003, a Getnet é uma empresa focada em construir relações de confiança com seus clientes, fornecedores e sociedade, obter crescimento sustentável, eficiência e bons resultados. A Getnet cresceu em +32,0% YoY, comparando 3T18 com 3T17. No 3T18 a empresa atingiu a marca de 12,2% de Market Share, segundo a ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços).

A Getnet entende que o desenvolvimento sustentável deve colaborar para que as pessoas e os negócios prosperem, realizando uma gestão ética, valorizando os indivíduos, mitigando impactos ao meio ambiente e atuando de maneira simples, pessoal e justa. Reflexo desta postura é ter sido reconhecida em 2017 como a 11ª melhor empresa de tecnologia para se trabalhar no Brasil e a 4ª no Rio Grande do Sul, de acordo com a Great Place to Work (GPTW). A adquirente possui quatro certificações relevantes para a indústria de meios de pagamento: Tier IV, selo internacional de disponibilidade, confiança e segurança em data centers; ISO 27.001 e Visa 2.0, que atestam excelência de processos e segurança em confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações; e o PCI, o mais alto reconhecimento pela segurança de dados para a indústria de cartões de pagamento. Além destas, conquistou também as certificações ISO9001 que avalia o sistema de gestão da qualidade e ISO10002 as diretrizes para tratamento de reclamações nas organizações, voltadas à satisfação de clientes. A primeira, pelo sistema de gestão da qualidade e a segunda, a partir de diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.

Além da Central de Relacionamento, a Getnet conta com uma estrutura de Ouvidoria certificada e constantemente treinada para manter a equipe atualizada sobre os produtos e serviços da empresa e, desta forma, oferecer a melhor solução aos seus clientes. O acesso à Ouvidoria da Getnet pode ser feito por telefone, carta ou pessoalmente. Todos os canais de contato estão disponíveis para esclarecer dúvidas, dar sugestões, auxiliar em problemas técnicos e fazer reclamações.

# MISSÃO, VISÃO E VALORES



## Nossa Missão

Estar um passo à frente em soluções e tecnologias, contribuindo para o crescimento dos nossos clientes.



## Nossa Visão

Contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem.



## Nossos Valores

- Excelência e inovação
- Foco do cliente
- Ética nas relações
- Pessoas valorizadas e comprometidas
- Paixão pelo que faz
- Cultura de resultados
- Responsabilidade social

# ATENDIMENTO AOS CLIENTES

## Central de Relacionamento:

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelos telefones 4002-4000 e 4003-4000, para regiões metropolitanas. Para demais localidades, está disponível também o acesso pelo 0800-648-8000.



## Canal de denúncias:

Canal oficial para registros de natureza ética, desvios de conduta e eventuais relatos ou denúncias sobre a não observância dos preceitos éticos. O canal está disponível pelo telefone 0800-602-1450 ou pelo site [www.contatoseguro.com.br](http://www.contatoseguro.com.br).



## Fale Conosco:

Disponível pelo site institucional da Getnet ([www.getnet.com.br](http://www.getnet.com.br)), o cliente pode enviar suas solicitações via formulário. O envio é devidamente protocolado e o cliente recebe o retorno por e-mail.



## Ouvidoria:

Disponível pelo 0800-646-3404, presta atendimento de segunda a sexta das 08h30 às 17h30 (exceto feriados). Tem por objetivo atender clientes que não tenham ficado satisfeitos com a solução apresentada em outras instâncias de atendimento.



## Atendimento a deficientes auditivos e de fala:

Disponível pelo número 0800-771-0301, o contato é recebido por uma equipe especializada para este tipo de atendimento.





## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria conta com uma estrutura adequada às exigências legais e regulamentares no seu âmbito e a equipe é certificada conforme regulamentação.

O objetivo principal da Ouvidoria Getnet é atender os clientes que recorreram aos canais primários e não tiveram solução para suas reclamações, ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada. A Ouvidoria Getnet atua como instância máxima de atendimento, sendo a representante do cliente junto a empresa, exercendo seu papel de mediador de conflitos e melhorando a percepção do cliente em relação aos produtos e serviços. A Ouvidoria atua como agente de mudança, provendo insumos aos fóruns voltados à melhoria contínua.

Os canais de atendimento da Ouvidoria, escopo e horários de atendimento estão divulgados no site ([www.getnet.com.br](http://www.getnet.com.br)), informados nos extratos (Portal Santander Getnet), em materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes e usuários.

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros.

A Ouvidoria Getnet cumpre a Resolução CMN nº 4433/15 em sua íntegra.

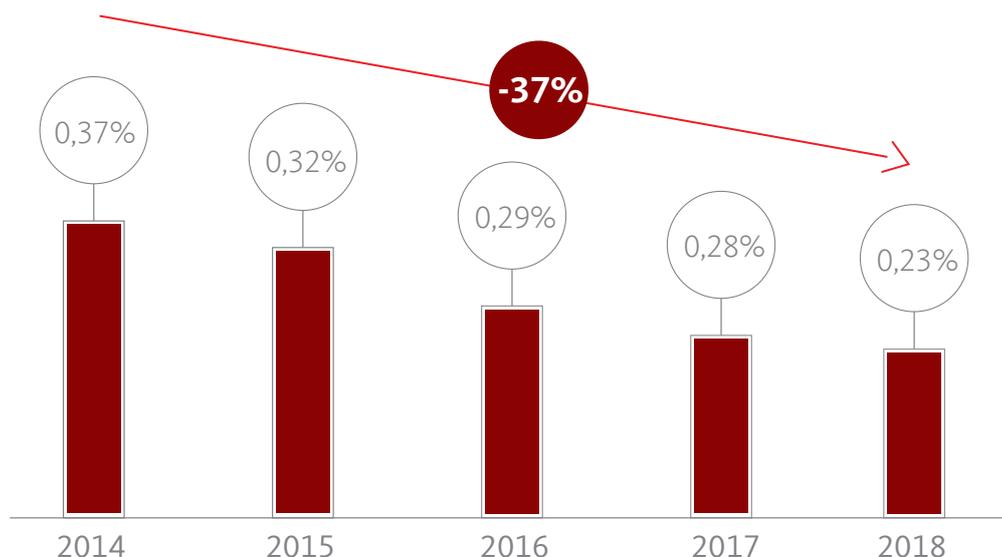
## CERTIFICAÇÃO



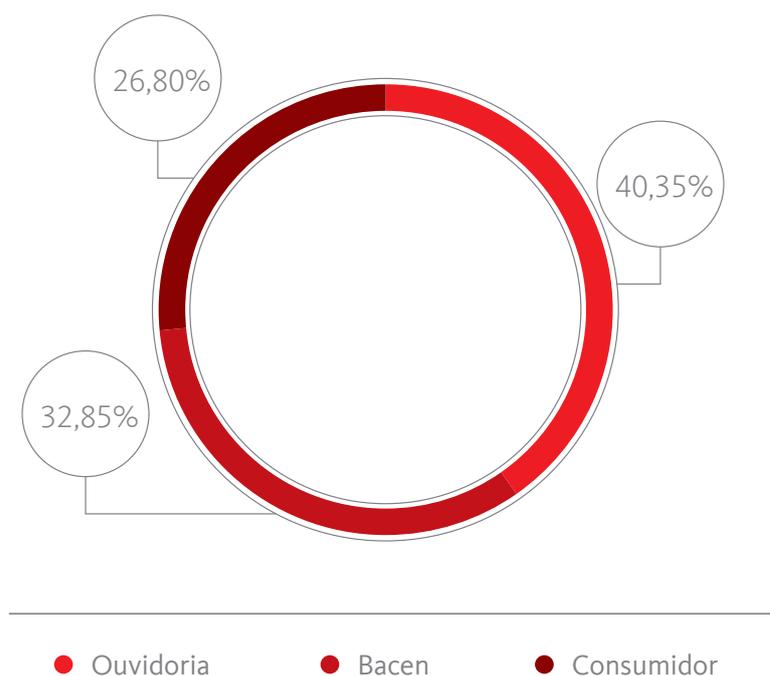
A equipe de Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, especialista e analistas, todos devidamente certificados, atendendo ao disposto no artigo 6º, parágrafo 1º da Resolução CMN nº 4433/15.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes em 2018 mostra uma redução de 18% em relação ao ano anterior. Desde 2014, a Getnet apresenta uma diminuição de 37% no total de reclamações recebidas.

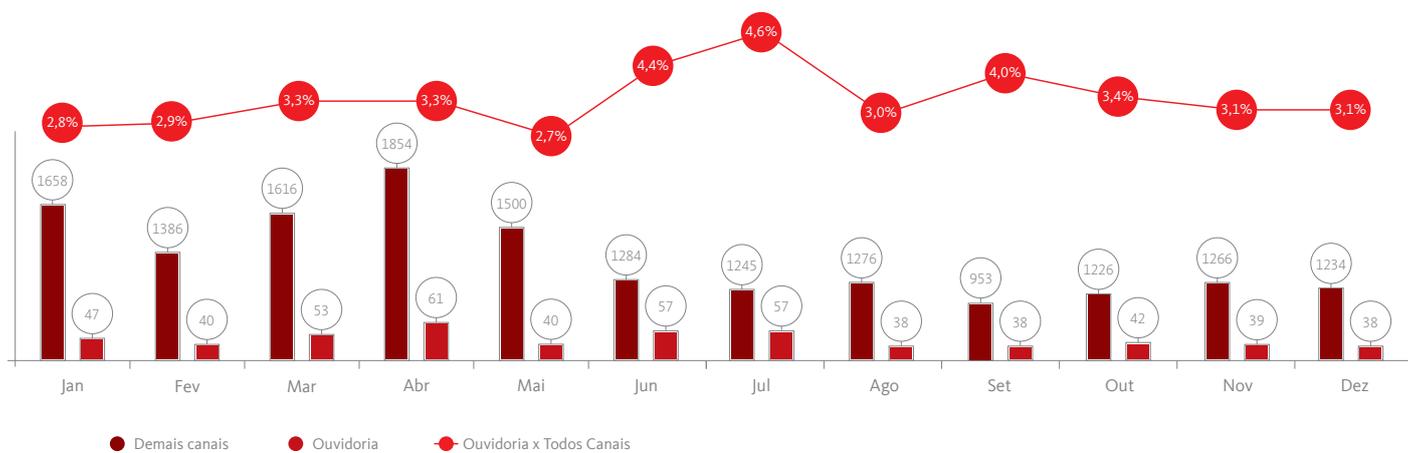


Em 2018, a Ouvidoria atendeu 1380 registros pelos canais Ouvidoria (0800, presencial e carta), Bacen e Consumidor.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em média, 3,2% das reclamações totais recebidas pela empresa no semestre chegaram à Ouvidoria para atendimento. As demandas somente são concluídas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



Em 2018, as demandas recebidas via Bacen totalizam 734 registros, com índice médio de procedências de 8,9%, uma redução de 11% em relação ao ano anterior.



## PROPOSIÇÕES E MELHORIAS



Durante o ano de 2018, o time de Ouvidoria participou ativamente do Comitê de Qualidade, contribuindo para identificação e implantação de ações corretivas e preventivas por meio de melhorias em produtos, serviços e processos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender o cliente faz parte do DNA da Getnet e possibilita a adequação de produtos, serviços e processos às necessidades dos clientes, promovendo um crescimento sustentável. No segundo semestre de 2018, a Ouvidoria Getnet reafirmou sua posição como representante do cliente junto à Empresa, exercendo seu papel de mediadora de conflitos e trabalhando para que os clientes tenham uma experiência positiva quanto aos produtos, serviços e canais de atendimento.