

# Relatório Ouvidoria| 2016

---

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).



RELATÓRIO 2º SEMESTRE DE 2016  
**OUVIDORIA GETNET**



Uma empresa



**getnet**



## SUMÁRIO

A GETNET.....	Página 03
NOSSO NEGÓCIO, MISSÃO E VALORES.....	Página 04
GOVERNANÇA.....	Página 05
SOLUÇÕES MULTICANAL.....	Página 06
PRODUTOS E SERVIÇOS.....	Página 07
ATUAÇÃO GETNET.....	Página 08
ATENDIMENTO AOS CLIENTES.....	Página 09
OUVIDORIA.....	Página 10



# A GETNET

A Getnet é uma empresa de tecnologia do grupo Santander e está posicionada entre as 5 maiores adquirentes na América Latina conforme a The Nielsen Report.

A empresa oferece soluções de pagamento em múltiplos meios de captura (físico, digital, mobile e e-commerce) para pessoas físicas e empresas, com diversos serviços para apoiar os empresários na gestão de seus negócios.

Em 2016, realizou mais de 1,7 bilhão de transações e conta com mais de 700 mil pontos de vendas credenciados em todo o Brasil. Em parceria com o Santander, oferece uma oferta de valor inédita no mercado em que é possível reconhecer e recompensar os clientes que concentram suas vendas nas soluções Getnet.

## Uma empresa



# getnet

Uma empresa de **TECNOLOGIA** especializada em soluções de pagamento

**700 mil** pontos de vendas

**1,7 Bilhão** de transações em 2016

**Entre as líderes** do segmento de meio de pagamento

Uma das **10 maiores** instituições financeiras do mundo  
**1º na Espanha e América Latina**



Mais de **193.000** funcionários

Mais de **3,5 milhões** de acionistas



Mais de **13.000** agências

**1º** em valor de mercado na zona do euro

Mais de **107 milhões** de clientes

**160 anos** de história



3



# NOSSO NEGÓCIO, MISSÃO E VISÃO

ACREDITAMOS QUE PODEMOS IR MAIS LONGE!  
TEMOS O DNA DE UMA STARTUP E A SOLIDEZ  
DE UMA EMPRESA SANTANDER.

## 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

## PERFIL CULTURAL

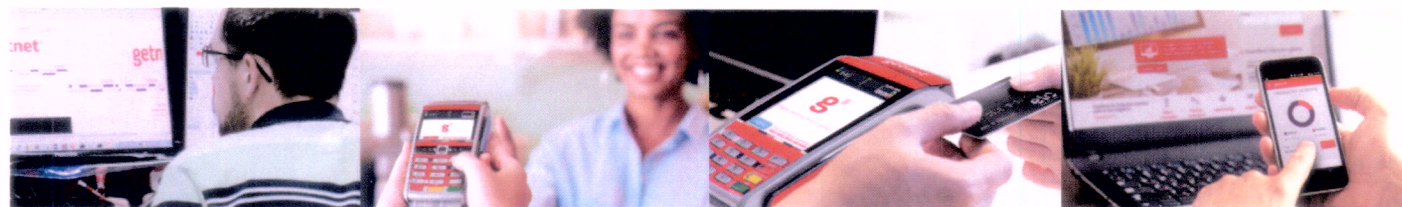
- Somos conectados com o cliente
- Somos um time de donos e fanáticos por resultados
- Somos inovadores e determinados
- Somos velozes e apaixonados
- Temos espírito de servir
- Temos ambição de propósitos

## NOSSOS VALORES

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

## NOSSAS CARACTERÍSTICAS:

- Estamos sempre conectados com nossos clientes: temos o foco do cliente, que nos coloca em seu lugar, ouvindo-o para melhor atendê-lo. Conhecemos com profundidade cada negócio, suas necessidades e nos antecipamos em propor soluções simples que fazem a diferença.
- Apresentamos soluções: temos senso de urgência, energia e disposição para atender nossos clientes, trazendo a melhor solução para cada necessidade.
- Desafios são nossa motivação: possuímos o DNA dos empreendedores, onde os obstáculos são oportunidades que nos estimulam a inovar sempre e fazemos isso de um jeito simples, pessoal e justo.
- Acreditamos que podemos ir mais longe: somos positivos e temos a certeza que o futuro é agora. Por isso estamos sempre à frente, antecipando necessidades e atuando preventivamente na resolução de problemas.





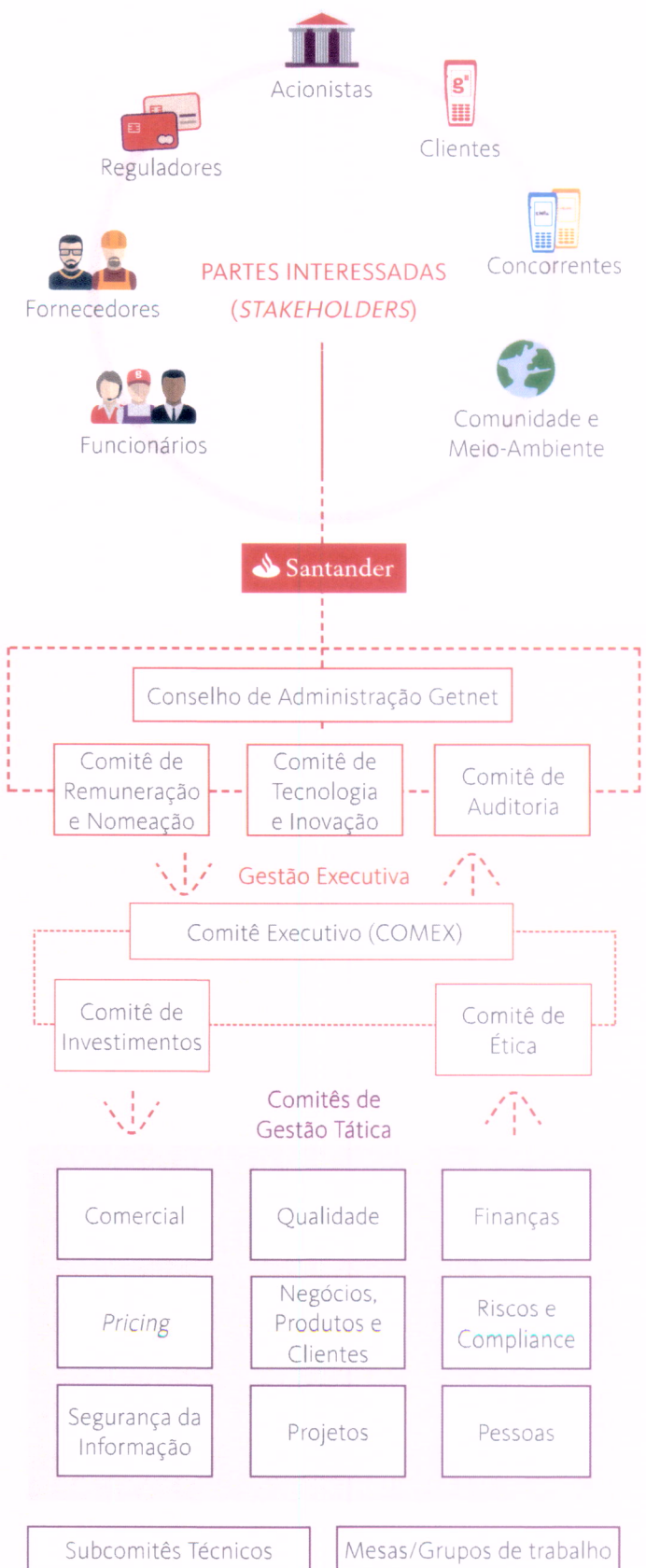
# GOVERNANÇA

A Gestão Executiva da Getnet está estruturada em Comitês de Governança que têm como principal função assessorar no desdobramento das estratégias, assim como o acompanhamento de ações e resultados. Os Comitês atuam de forma colegiada e são categorizados nos níveis Estratégico e Tático.

O Comitê Executivo (COMEX) é o principal componente da estrutura de governança, sendo encarregado pelo processo de tomada de decisão em relação à execução das diretrizes estratégicas definidas, e também da prestação de contas dos resultados estipulados pelo Conselho de Administração.

Os Comitês de Governança Estratégicos são os responsáveis por auxiliar o COMEX no desdobramento das estratégias e acompanhar os resultados nas diversas perspectivas: desenvolvimento de novos negócios, estratégias de precificação, tecnologia, inovação e gestão de pessoas.

Já os Comitês de Governança Táticos têm o objetivo de assessorar o COMEX e os Comitês Estratégicos, realizando o acompanhamento das ações e resultados, e de deliberações no nível mais intermediário (tático), garantindo a descentralização do processo de tomada de decisão e maior fluidez e agilidade na busca dos resultados.





# SOLUÇÕES MULTICANAL

## TECNOLOGIA E INOVAÇÃO





# PRODUTOS E SERVIÇOS

## FACILIDADES E CONTROLE PARA O DIA A DIA DOS NEGÓCIOS



### PLATAFORMA DE PRÉ-PAGOS

- Recarga de telefonia
- Tv por assinatura
- Cartão pré pago



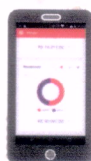
### SANTANDER + GESTÃO

- Tudo numa só solução:  
Adquirência + TEF + Maquininha + Conciliador
- A mesma tecnologia utilizada pelas grandes redes varejistas
- Solução em nuvem, sem custo de instalação



### GESTÃO DE VENDAS GETNET

- Controle completo das vendas com cartões
- Valores, quantidades e ticket médio
- Comparações entre filiais e empresas do mesmo ramo



### APP GETNET

- Vendas do dia e dos últimos 7, 15 e 30 dias
- Solicitação de bobinas
- Habilitação de bandeiras
- Antecipação de vendas em segundos



### FECHAMENTOS DE VENDAS

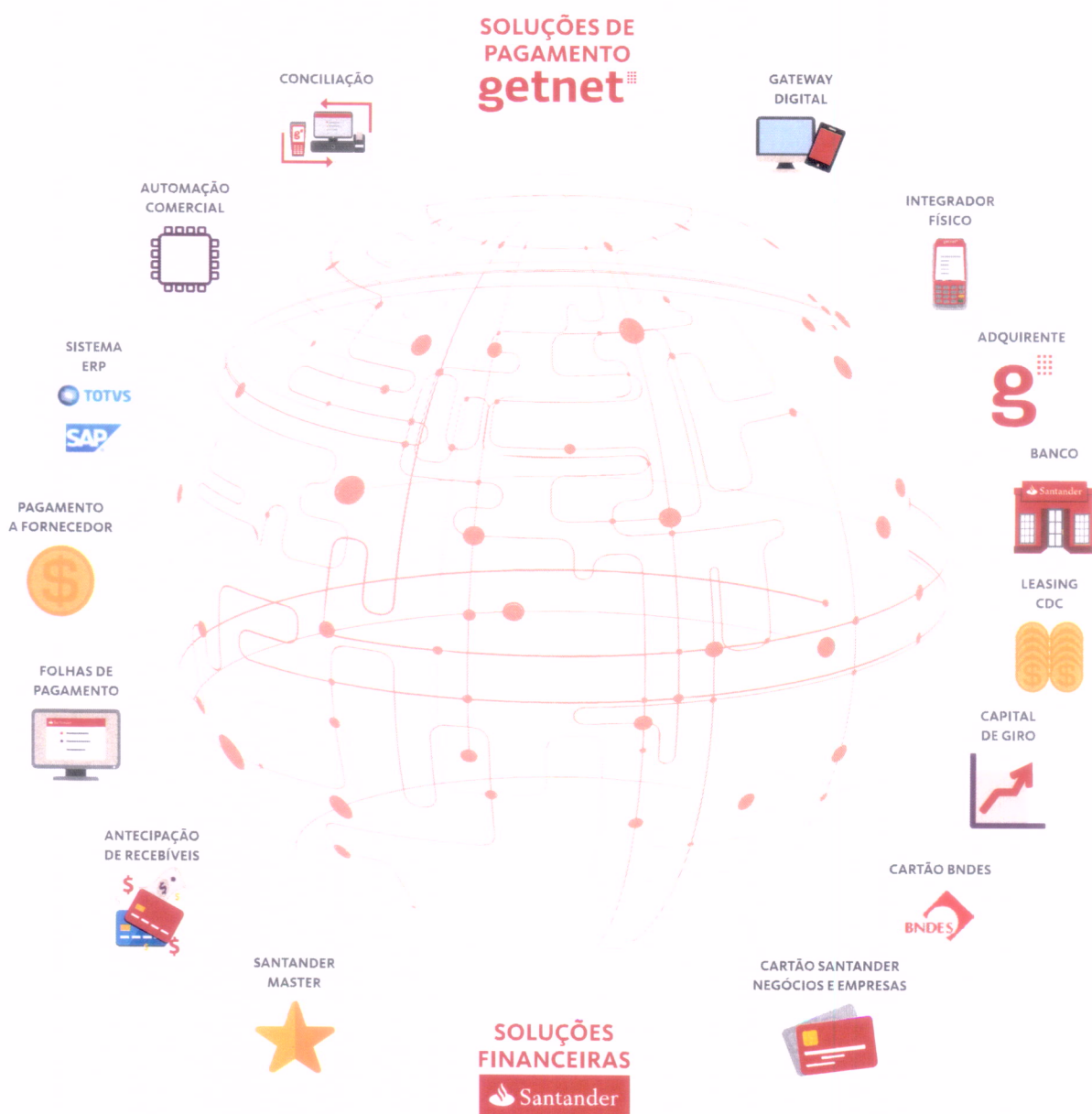
- Direto na maquininha
- Relatórios parciais ou totais
- Vendas agrupadas por:  
bandeira, produto, modalidade e total geral



# ATUAÇÃO GETNET - CADEIA DE VALOR

## ATUAMOS EM TODA CADEIA DE VALOR DO CLIENTE

Somos um parceiro estratégico de negócios, com a Getnet o cliente escolhe soluções de pagamento e também soluções financeiras do Santander, um único parceiro e mais eficiência na gestão dos recursos.





# ATENDIMENTO AOS CLIENTES

ESTAMOS SEMPRE CONECTADOS COM O CLIENTE  
E PRONTOS PARA RESOLVER!

## CENTRAL DE ATENDIMENTO GETNET

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

**4002 4000** (Regiões Metropolitanas)

**0800 648 8000** (Demais localidades)

## FALE CONOSCO

<http://site.getnet.com.br/fale-conosco/>

## OUVIDORIA

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 646 3404**

Disponível de segunda a sexta-feira,  
das 08:30 às 17:30, exceto feriados.

Av. Pernambuco, 1483

Porto Alegre/RS – CEP 90240-005

## CONSUMIDOR.GOV

Serviço público para solução alternativa  
de conflitos de consumo por meio da  
internet, permitindo a interlocução direta  
entre consumidores e empresas.

[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

**facebook.**

 Responde rapidamente  
as mensagens

 /GetnetBrasil

 @GetnetBrasil

 @GetnetBrasil

 /GetnetBrasil

**www** .getnet.com.br





# OUVIDORIA

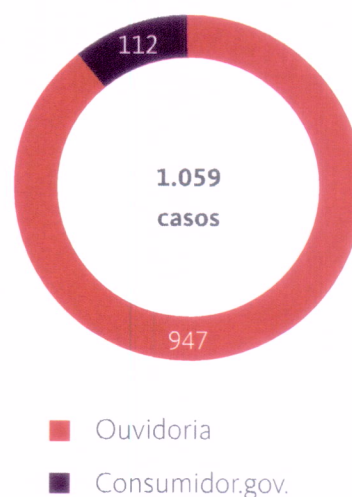
A Ouvidoria Getnet, criada em 2015, atua como interlocutor entre os clientes e a empresa. Seu objetivo principal é atender clientes que recorreram aos canais primários e não tiveram solução para suas reclamações ou não ficaram satisfeitos. A Ouvidoria é a instância máxima de atendimento e canal mediador.

Em 2016, a Ouvidoria Getnet consolidou sua posição como 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, sem deixar de lado o papel de agente de mudança, promovendo a melhoria contínua e a busca de soluções efetivas.

O acesso a Ouvidoria pode ser feito por telefone, carta ou pessoalmente. O cliente é identificado com isso, todo o histórico do atendimento é avaliado para resolver a demanda de forma efetiva.

Todos os casos recebidos são de exclusiva responsabilidade da Ouvidoria, que responde por todo o ciclo: análise, acompanhamento, solução e resposta ao cliente.

## ATENDIMENTOS EM 2016



## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Para ter maior agilidade e eficiência na resolução das demandas recebidas, a Ouvidoria Getnet atua com alçadas e possui autonomia para, se necessário, recorrer às demais áreas da empresa para buscar apoio e subsídios.

A Ouvidoria da Getnet é certificada e constantemente treinada, para manter o entendimento da equipe sempre atualizado sobre os produtos e serviços da empresa e, desta forma, oferecer a melhor solução aos clientes.

Em 2016, foram investidas 189 horas de treinamento e reciclagens para equipe, para assegurar a qualidade do atendimento prestado.

Para assegurar a qualidade, a Ouvidoria atua nas seguintes frentes:

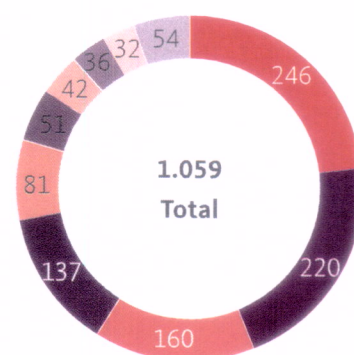
### MONITORIA DA QUALIDADE:

- Análise por amostra dos atendimentos prestados, incluindo o processo de atendimento e o cumprimento da normas e políticas da empresa.
- Os resultados são utilizados para promover melhorias nos processos de atendimento e para aprimorar e qualificar os profissionais da Ouvidoria.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- Aplicada após a finalização da solicitação, tem por objetivo obter a percepção do cliente em relação ao atendimento recebido e a solução dada.
- O resultado serve de insumo para melhoria dos processos da Ouvidoria, como também para identificar as causas de insatisfação dos clientes com a Instituição.

## MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES



### Motivo

- Ajuste de Cobrança
- Manutenção
- Pesquisa de Crédito / Débito
- Interoperabilidade
- Alteração Cadastral
- Credenciamento
- Processos Internos
- Atendimento
- Boleto de Cobrança Avulso
- Outros

## PRAZO DE ATENDIMENTO:



- Ouvidoria (0800, carta e pessoalmente)
- Consumidor.gov (solicitações recebidas pelo do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br))



## PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS

Em 2016 a Ouvidoria, junto com o Comitê de Qualidade, identificou oportunidades de melhoria em produtos, processos e serviços e propôs 16 ações de aprimoramento, sendo todas acatadas.

48% das ações propostas já foram concluídas e as demais têm previsão de conclusão ainda no primeiro semestre de 2017.

Alguns exemplos de melhorias implantadas:

### QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO:

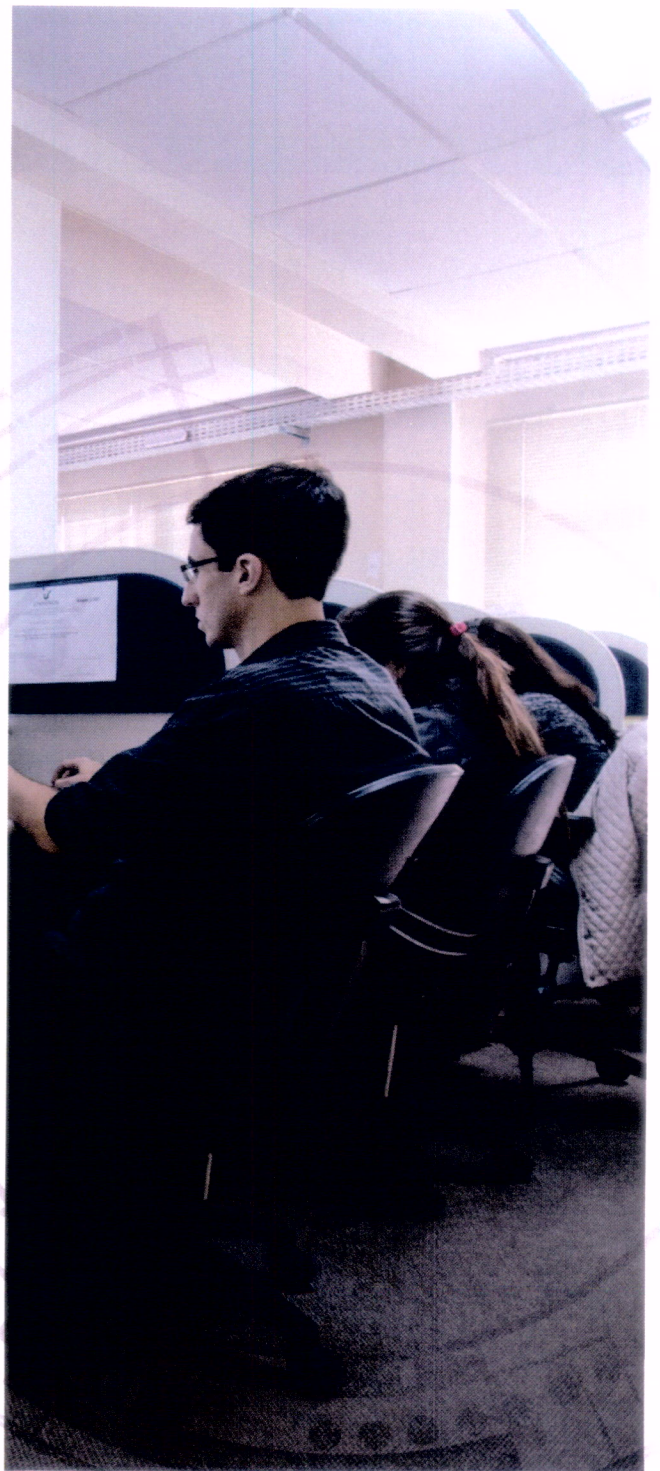
- Implantação de célula de qualidade no principal prestador de serviços de manutenção e instalação em campo.

### PLATAFORMA DE COBRANÇA:

- Implantação de melhoria que permite a quitação imediata dos débitos de aluguel após o cancelamento dos serviços, evitando cobranças posteriores.

### PORTAL DO CLIENTE:

- Revisão do Portal do Cliente, com melhorias na visualização, disposição das informações, no extrato e liquidação.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender o cliente faz parte do nosso DNA – nos permite corrigir rotas e adequar nossos serviços às necessidades dos clientes, criando assim um crescimento sustentável.

Em 2016 a Ouvidoria Getnet consolidou sua posição como representante do Cliente junto à Empresa, exercendo seu papel de mediador de conflitos e melhorando a percepção do Cliente em relação aos produtos e serviços, sem deixar de lado o papel de agente de mudança: promovendo a melhoria contínua e a busca de soluções efetivas.

Também acompanhou o resultado da pesquisa de satisfação com clientes e atuou na construção e acompanhamento dos planos de ação junto as áreas.

