recargapay

Gerar confiança: ouvir → compreender e transformar!

Conheça os resultados que refletem
o dia a dia do nosso trabalho >>>>

Relatório de Ouvidoria - 1º sem | 2022

DNA de relacionamento

A Ouvidoria representa a voz do cliente dentro da companhia, e a experiência do cliente está no centro das nossas ações.

Para garantirmos uma experiência de atendimento sólida e eficiente, temos como base o DNA de Relacionamento RecargaPay, que norteia nossos analistas sobre como queremos nos relacionar com os nossos clientes.

Nosso DNA de relacionamento **é baseado em 4 pilares**

SEGURANÇA

Credibilidade e sensação de segurança;

RESPEITO

Ter o máximo de respeito por todos;

COMPANHEIRO

Ser companheiro dos nossos clientes;

HUMANO

Ser eficiente e humano.

Nosso objetivo é fazer com que o cliente tenha experiência homogênea e de acordo com o que acreditamos ser adequado, independentemente do canal e da pessoa que nos contata.

Do básico bem feito ao detalhe que encanta. **É assim que geramos confiança.**

A Ouvidoria da RecargaPay, desde outubro de 2020, atende seus clientes nos termos da Resolução BCB nº 028, direcionada para instituições de pagamento. E nos termos dessa mesma Resolução, publicamos o presente relatório relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2022.

Quem **Somos**

O canal de Ouvidoria é uma área independente e focada em moderação entre cliente e empresa. Chefiado pelo Diretor de Ouvidoria Arnaldo, gerenciado pela Ouvidora Marly e operacionalizado por profissionais certificados e capacitados para lidar com casos de todas as complexidades.

Nosso **time tem...**

13 colaboradores

3.209
casos atendidos

4
dias úteis como média de tempo de resposta

melhor do que o tempo exigido de 10 dias úteis ou corridos, a depender do canal

Nossa **equipe**

Olha quem faz as coisas acontecerem...

Legal
Arnaldo Neves
Diretor Ouvidoria

CX Special Cases
Marly Novato
Ouvidora

Coordenação
E-mail e canais externos

Líder de equipe

Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria

Coordenação
Telefone

Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria
Analista de Ouvidoria

Desafios do **nosso canal** ✨

Desde o começo da nossa operação, já tínhamos metas de criar nossa Ouvidoria, seja para representar a voz dos nossos clientes, seja para fazer com que a RecargaPay fosse reconhecida por saber dialogar e ter uma verdadeira escuta ativa.

Acreditamos que podemos, a cada dia mais, aprender e aprimorar nosso serviço, enquanto caminhamos nessa jornada com muito compromisso e dedicação. Fortalecendo relações, priorizando as necessidades das pessoas e tratando com cuidado todos os casos recebidos. Estamos juntos pra acolher e amparar nossos usuários, pois eles são a razão da nossa existência e a marca RecargaPay é o maior bem que temos.

Nos últimos dois anos, fizemos as adequações necessárias para que a nossa Ouvidoria pudesse estar 100% (cem por cento) de acordo com as exigências do Bacen.

“Nossa Ouvidoria tem quase dois anos e os resultados são impressionantes.”

Nos últimos dois anos, fizemos as adequações necessárias para que a nossa Ouvidoria pudesse estar 100% de acordo com as exigências do Bacen.

Pensando em aperfeiçoar a relação com os nossos clientes, disponibilizamos um canal via telefone, através do 0800 2020 019, que funciona em dias úteis, de segunda a sexta das 9h às 17h.

Também aderimos à plataforma **Consumidor.gov.br** permitindo que nossos clientes e parceiros tenham mais um canal de acesso à RecargaPay, aumentando as possibilidades de diálogo e relacionamento entre a companhia e a nossa audiência.

Indicadores Gerais

Nossa Ouvidoria é formada por três canais de entrada:

👉🏼 a Ouvidoria

👉🏼 o RDR (BACEN)

👉🏼 o Consumidor.gov.br

Os canais têm suas especificidades, mas todos estão adequados à regulamentação, realizam moderação, entendimento de causa e proposta de solução na causa raiz.

Vamos aos resultados...

Indicadores **Gerais**

Volume por canal

Tempo de solução

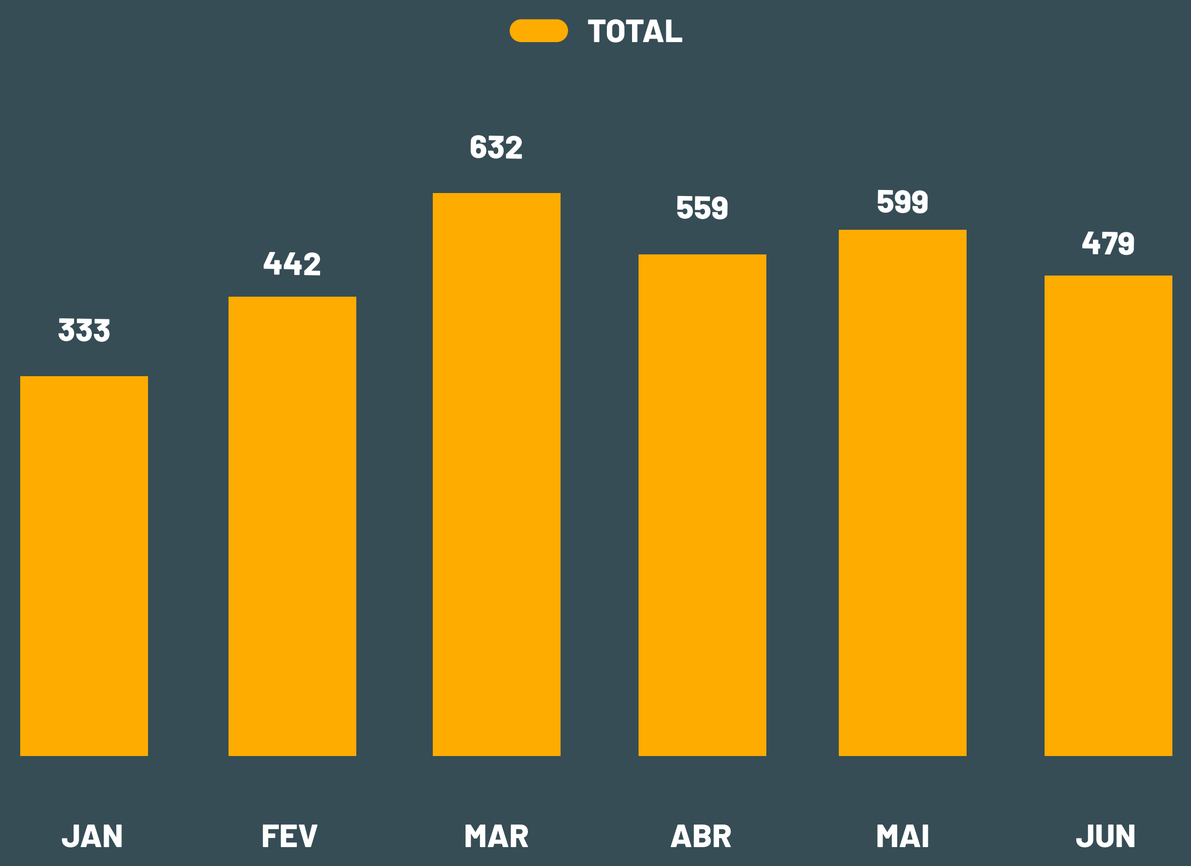
Volume de contato

Índice de satisfação

Volume de **contato**

Este gráfico representa o número de ocorrências recebidas pela Ouvidoria RecargaPay.

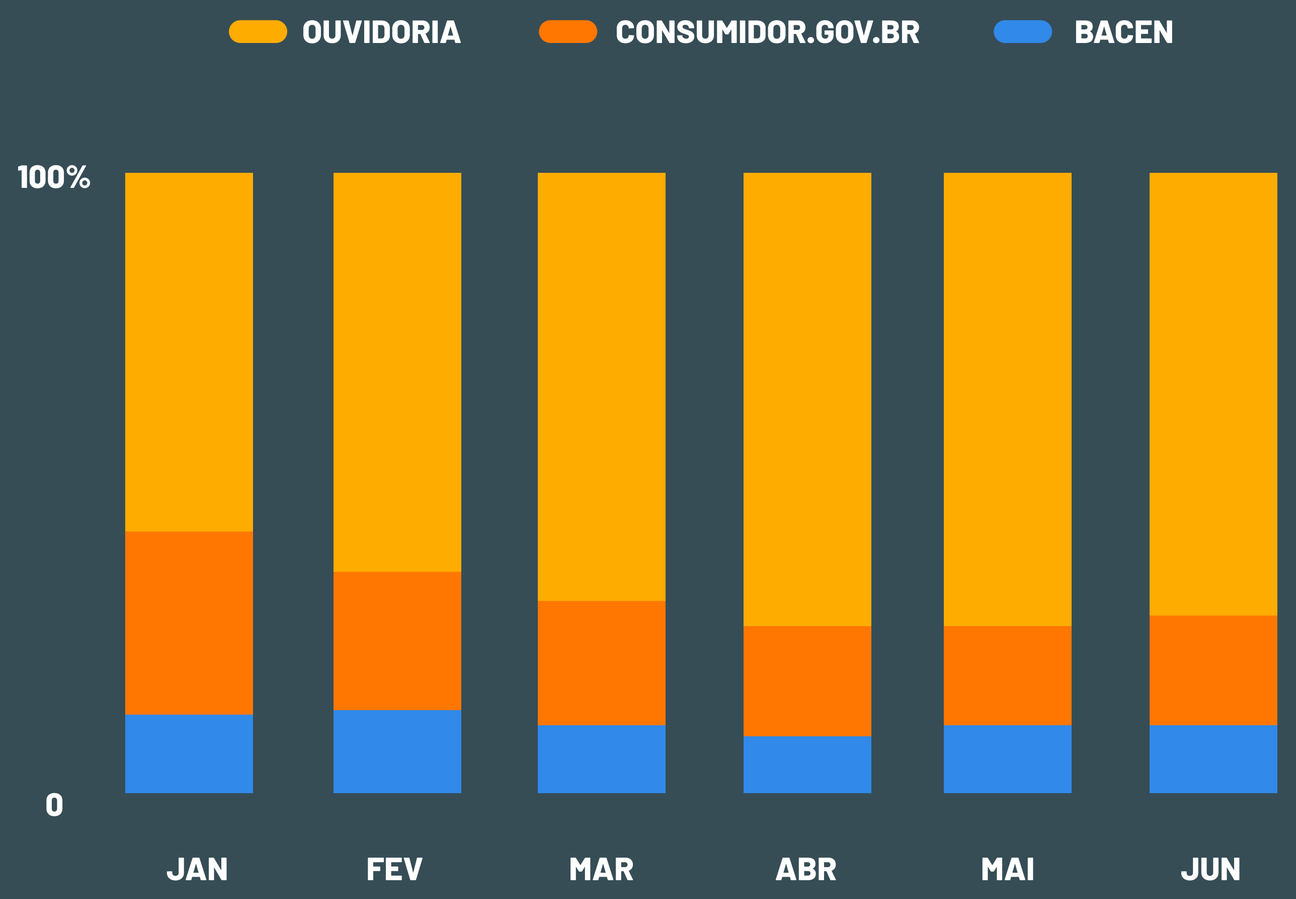
Em 2022, com a implantação do atendimento telefônico, da plataforma Consumidor.gov.br e também aumento constante do negócio, tivemos um aumento de ocorrências.



Volume por **canal**

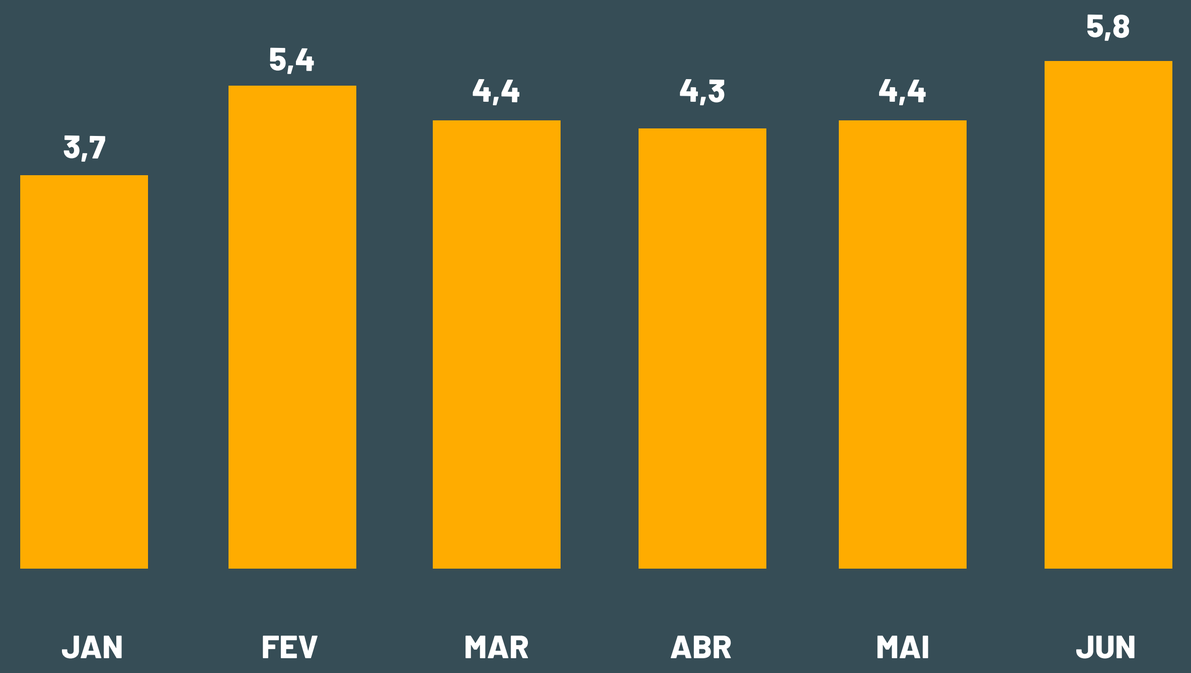
Dos canais que compõem a Ouvidoria RecargaPay (Ouvidoria, BACEN e Consumidor.gov.br), a Ouvidoria é a que possui a maior parte dos acionamentos. Esse resultado se deve ao fato de ser um canal interno com boa mediação, fácil acesso, e ampla divulgação, em cumprimento com a Resolução BCB nº 028, de 23 de outubro de 2020, e Resolução n°222 de 01 de Maio de 2022, do Banco Central do Brasil.

Quando observamos os canais externos, mantivemos a quantidade de acionamento do BACEN RDR, mesmo com aumento de quase 30% da quantidade de transações. Já o canal consumidor.gov.br teve queda expressiva na quantidade de casos e relacionamos essa redução à melhora de 67% dos processos questionados.



Tempo de **Solução**

Os canais de Ouvidoria tem o prazo de 10 dias para solução, sendo que para Ouvidoria e BACEN são contados os dias úteis e para o Consumidor.gov.br os dias corridos. Isso significa que, apesar do aumento no tempo de tratativa, estamos aderentes às regulamentações do BACEN e às regras dos canais.

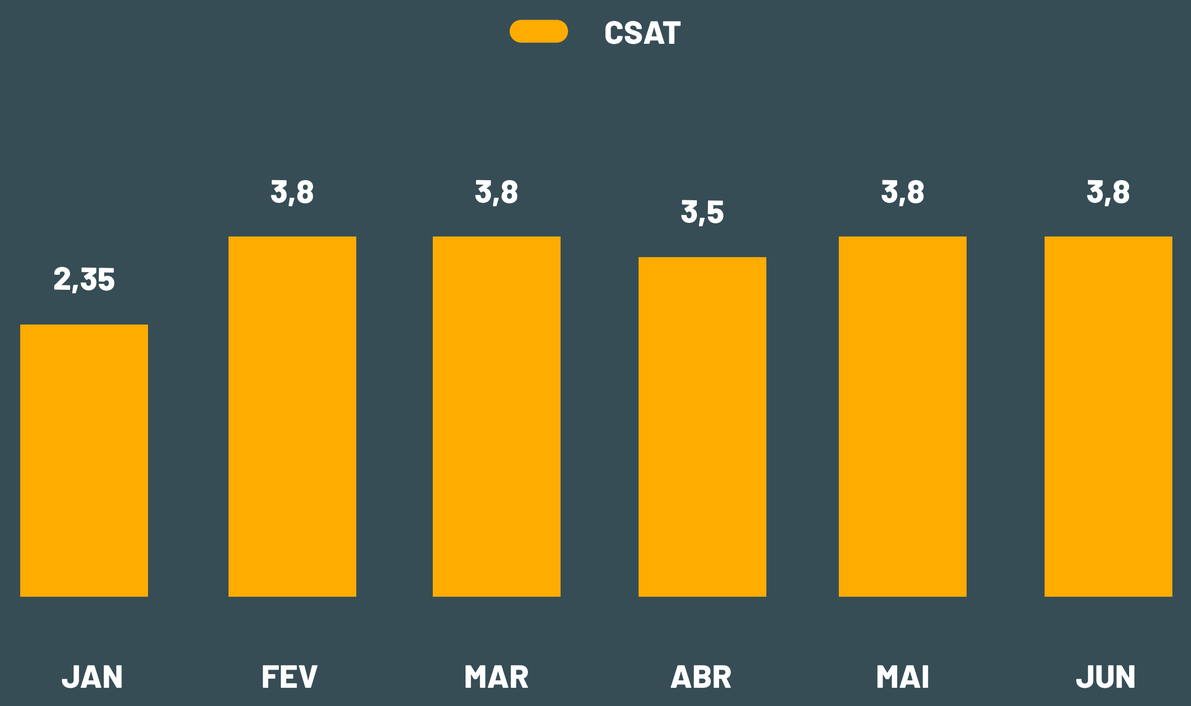


Tempo de Solução em Dias

Índice de **satisfação**

A experiência do nosso cliente é o que norteia o nosso negócio, por isso apostamos no DNA de relacionamento.

Em 2022 tivemos um aumento representativo na nota de CSAT e consolidação do patamar de entrega acima de 3,5...



CSAT = Customer Satisfaction Score, com escala de 1 a 5

Os dados acima representam a média dos três canais (Ouvidoria, BACEN e Consumidor.gov.br)

Casos **Especiais**

Cliente com dificuldades financeiras nos procurou para auxiliá-lo no pagamento de alguns boletos.

Cliente
"Preciso fazer alguns pagamentos, porém não tenho saldo suficiente no meu cartão de crédito gostaria da ajuda da RecargaPay para cadastrar o cartão da minha esposa, um cartão que eu utiliza há alguns anos e nunca tive problema. Minha esposa, a titular do cartão entrou em contato com a administradora para notificar As utilizações."

RecargaPay
Podemos cadastrar o cartão da sua esposa, porém,
por medidas de segurança para o senhor e para a titular do cartão
Faremos um procedimento de averiguação de segurança após
Confirmando que faremos a inclusão do cartão.

Cliente
"Agradeço pela colaboração e disponho para eventuais averiguações, que acho válido para maior segurança. Muito obrigado!"

RecargaPay
Após averiguações não foram encontradas irregularidades e a forma de pagamento já está disponível para utilização.

Cliente
"Resolveu meu problema de forma rápida, sem burocracia, obrigado pessoal da RecargaPay!!!"

O que nossos clientes disseram sobre o **nosso atendimento**

Depoimento 1:
Clareza, eficiência e presteza na resposta e nas explicações!

Depoimento 2:
Gostei do carisma da equipe em me atender, me ouvir e resolver o problema.

Depoimento 3:
RecargaPay sempre bastante resolutiva. Grata!

Depoimento 4:
Resolução rápida e ótimo atendimento dos Analistas. Parabéns à toda equipe!

Reconhecimento **de valor**

A ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

Uma das provas do sucesso da Ouvidoria RecargaPay veio com o Prêmio Ouvidorias Brasil 2021, da Associação ABRAREC.
Com o case "Mindset de Ouvidoria: como a voz do cliente ajuda a melhorar a experiência com o app", fomos premiados como uma das melhores Ouvidorias do Brasil e do mundo.

Prêmio Ouvidorias Brasil 2021

Seu propósito é reconhecer Organizações e Ouvidores que trabalham para fortalecer e expandir o instituto da Ouvidoria no Brasil e no mundo.

recargapay

DNA de relacionamento