



# OUVIDORIA ENTREPAY

RELATÓRIO SEMESTRAL  
1º SEMESTRE / 2024



# Mensagem do Ouvidor

Prezados Clientes e Colaboradores,

É com grande satisfação que apresento a Ouvidoria da EntrePay, um departamento essencial dedicado a garantir a melhor experiência possível para nossos clientes. Nossa Ouvidoria foi instituída para atuar como o último recurso no atendimento de demandas que não foram solucionadas pelos nossos canais de atendimento primário.

O atendimento primário refere-se ao serviço habitual prestado diariamente pela EntrePay, através de diversos canais, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A Ouvidoria tem a função crucial de servir como um canal de comunicação direta entre a EntrePay e seus clientes, especialmente na mediação de conflitos. Nosso compromisso é assegurar que todas as interações sejam conduzidas de acordo com as normas e resoluções estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, reforçando nossa dedicação à conformidade regulatória.

## OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA DA ENTREPAY INCLUEM:

- **Assegurar a conformidade da EntrePay com as normas do Banco Central do Brasil:** A Ouvidoria da EntrePay está aqui para servir como um pilar de suporte e confiança, reforçando nosso compromisso com a excelência no atendimento e a satisfação de nossos clientes.
- **Garantir a eficiência e transparência no atendimento ao cliente:** Cada demanda é tratada com a devida atenção e clareza, buscando sempre a resolução mais justa e rápida.
- **Capacitação contínua dos profissionais de ouvidoria:** Investimos constantemente no desenvolvimento de nossa equipe para que estejam sempre preparados para atender com excelência.
- **Manutenção de um sistema de informações eficiente e atualizado:** Utilizamos tecnologias avançadas para garantir que todas as informações estejam sempre acessíveis e atualizadas.
- **Gestão dos prazos de resposta e comunicação eficaz com os demandantes:** Monitoramos rigorosamente os prazos e mantemos uma comunicação aberta e eficaz com todos os clientes.

A Ouvidoria da EntrePay é, portanto, um instrumento vital para a gestão de qualidade e o fortalecimento das relações entre nossa organização e seus clientes. Promovemos um ambiente de confiança e colaboração, onde as preocupações dos clientes são ouvidas e tratadas com a máxima seriedade.

**Julian Gutierrez Duran Neto**  
**Diretor de Ouvidoria e Ouvidor - ENTREPAY**

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020 com redação atualizada pela Resolução BCB nº 368 de 25 de janeiro de 2024, dispomos de instrumentos de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a nossos clientes e usuários. Esses instrumentos permitem uma análise minuciosa e contínua, garantindo que possamos identificar pontos de melhoria e implementar ações corretivas de forma ágil e eficaz.

## Sobre o Relatório

Dessa forma, são apresentados os dados **qualitativos** e **quantitativos** referentes às atividades realizadas pela área no período de JULHO DE 2024, período que coincide com a publicação da autorização no Diário Oficial da União publicado em 12/07/2024 – Edição 133 – Seção 3 – Página 224, que autorizou a **ENTREPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.** a funcionar como instituição de pagamento, na modalidade credenciador.

The logo for 'entrepay' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. A pink curved line starts from the left side of the 'e' and sweeps upwards and to the right, passing behind the letters 'n', 't', 'r', 'e', 'p', 'a', and 'y'.

entrepay

## Ouvidoria ENTREPAY

A OUVIDORIA ENTREPAY é um departamento instituído para o atendimento em última instância das demandas de Clientes que não foram solucionados nos canais de atendimento primário.

Ressalta-se que atendimento primário é o atendimento habitual, realizado cotidianamente pela ENTREPAY, realizado em quaisquer canais de atendimento, inclusive atendimento prestado por empresas representantes eventualmente contratadas pela EntrePay para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A Ouvidoria também tem como sua finalidade atuar como canal de comunicação entre a ENTREPAY e seus Clientes, inclusive no que tange à **mediação de conflitos**.

## Chamadas Ouvidoria

Informamos que as chamadas recebidas na Ouvidoria durante o mês de julho/2024, período que coincide com a **publicação da autorização no Diário Oficial**, não são oriundas de atendimentos primários da instituição.

Em vez disso, essas chamadas referem-se, em sua maioria, ao recebimento de ofícios judiciais e solicitações administrativas através do canal de e-mail oficial da Ouvidoria ([ouvidoria@entrepay.com.br](mailto:ouvidoria@entrepay.com.br)).

Importante destacar que os ofícios judiciais foram recebidos e encaminhados ao Departamento Jurídico da empresa no mesmo dia de seu recebimento, assim como as demais solicitações recebidas. O tempo médio para o cumprimento dessas demandas foi de um dia útil.

# Chamadas Ouvidoria

## Análise Quantitativa e Qualitativa

MÊS	QUANTIDADE	TIPO	CRITÉRIO / PROVIDÊNCIA	STATUS DA DEMANDA	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS	CANAL DE RECEBIMENTO	SAC ANTERIOR	EVOLUÇÃO %
JULHO	05	1 – solicitação de insumos para máquinas (POS); 2 – solicitação de cancelamento de senha; 3 – divergência na emissão de nota fiscal; 4 – ofício judicial para cumprimento de penhora; 5 – ofício judicial para cumprimento de penhora;	Operações Operações Fiscal Jurídico Jurídico	Resolvido	01	E-mail Ouvidoria	Não	100%

## Chamadas Ouvidoria

Concluimos que as atividades da Ouvidoria no primeiro semestre de 2024 (mês de julho, período que coincide com a publicação da autorização no Diário Oficial) foram **eficazes, demonstrando o comprometimento da instituição** com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento. A Ouvidoria não apenas **atendeu às expectativas regulatórias**, mas também **superou os padrões de qualidade esperados**, refletindo um **alto nível de dedicação e profissionalismo**.

A instituição está inteiramente dedicada a atender as demandas dos clientes da melhor maneira possível e no menor prazo. Para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) está em conformidade com o formato da nossa empresa. Essa estrutura inclui recursos tecnológicos avançados, treinamento contínuo para os colaboradores e processos bem definidos que garantem a eficiência e a eficácia no atendimento.

## Chamadas Ouvidoria

Além disso, a integração entre a Ouvidoria e outras áreas da empresa permite uma **resposta rápida** e coordenada às demandas dos clientes, promovendo uma experiência de atendimento mais satisfatória e resolutive. Acreditamos que essa abordagem integrada é fundamental para manter a **confiança e a satisfação** dos nossos clientes, bem como para fortalecer a reputação da nossa instituição no mercado.

Em resumo, estamos **comprometidos** em continuar aprimorando nossos processos e estruturas para garantir que a Ouvidoria e o SAC possam atender, e até mesmo superar, as expectativas dos nossos clientes e usuários. Esse compromisso reflete nossa visão de longo prazo de excelência no atendimento e de responsabilidade com nossos stakeholders.



entrepay

*Transformando os Meios de  
Pagamentos **desde 2013***

entrepay



## +30 Bandeiras Certificadas



Além das bandeiras de Arranjo Aberto, contamos com uma ampla rede de bandeiras regionais certificadas.

# Satisfação dos Clientes Entrepay

**9,8**  
Índice  
Reclame Aqui

**60%**  
NPS Mar/24

**80%**  
CSAT Mar/24

Em 2024, a Entrepay tem iniciativas estratégicas para o crescimento da performance em atendimentos, e satisfação dos Clientes, tais como:

- Investimento em tecnologia para melhorar a eficiência do atendimento e proporcionar uma experiência mais conveniente para os clientes.
- Treinamentos contínuos para resolução rápida e eficaz de problemas dos clientes, demonstrando atenção e comprometimento.
- Foco no cliente, onde todos os funcionários se sintam responsáveis pelo sucesso do cliente.
- Monitorias em conjunto com área de Qualidade e Gestão

*\*NPS - Net Promoter Score*

*\*CSAT - Customer Satisfaction*



# Contatos Ouvidoria Entrepay

A ENTREPAY disponibiliza aos clientes e usuários de produtos e serviços os seguintes acessos:

(a) telefônico gratuito (0800 00 ENTRE – 0800 00 36873);

(b) e-mail: [ouvidoria@entrepay.com.br](mailto:ouvidoria@entrepay.com.br)

(c) web site: [www.entrepay.com.br/ouvidoria](http://www.entrepay.com.br/ouvidoria)

O horário de atendimento da Ouvidoria é de **Segunda à Sexta-feira** das **09h00 às 18h00**, exceto feriados.

# Obrigado!



**entrepay**

Um mundo de soluções.

Email

[ouvidoria@entrepay.com.br](mailto:ouvidoria@entrepay.com.br)

Website

[www.entrepay.com.br/ouvidoria](http://www.entrepay.com.br/ouvidoria)

Telefone

0800 00 ENTRE – 0800 00 36873



Você está **entre** parceiros.

