

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2023 – 1º Semestre

# Introdução

Em conformidade com a resolução BACEN nº 4.860/20, de 23 de Outubro de 2020, apresentamos para consulta pública o relatório sobre as demandas atendidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2023.

# ÍNDICE

4 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

5 – NOSSA HISTÓRIA

6 – FOCO NO CLIENTE

7- NOSSA REDE DE FRANQUEADOS

8 – NOSSOS PRODUTOS

14 – CANAIS DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE ACQIO

15 – NÚMEROS DA OUVIDORIA

16 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



## MENSAGEM DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio tem como princípio irrevogável atuar como a voz dos clientes que considerem suas reivindicações não solucionadas pelos canais de atendimento, criando um ambiente acolhedor no qual todas as reclamações, denúncias e sugestões vindas deste público são tratadas com isonomia, imparcialidade, ética e transparência.
- Prezamos pela excelência na condução de cada demanda recebida, com foco total na mediação de conflitos que porventura possam surgir da relação entre nossos parceiros lojistas e a nossa empresa.
- Tal conduta nos permite coletar insumos que contribuam diretamente para a implementação de melhorias e soluções em nossos produtos e serviços, garantindo assim a melhor experiência para nossos clientes.
- Nossa estrutura conta com um profissional capacitado e certificado para atuação em Ouvidoria, atendendo à resolução BACEN 4.860/20, de 23 de Outubro de 2020. Todos os contatos recebidos tanto por telefone quanto por e-mail são protocolados para garantir a rastreabilidade das demandas.
- Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2023.

# NOSSA HISTÓRIA

UMA FINTECH 100% BRASILEIRA COM SOLUÇÕES DE MEIOS DE PAGAMENTO QUE ATENDEM MILHARES DE EMPREENDEDORES

Fundada em 2014, em Recife, por profissionais que passaram por empresas como Microsoft e Google. Hoje conta com a expertise de executivos de trajetória em grandes empresas do mercado.

Em 2018 recebeu aporte da Siguler Guff e em 2021, realizou uma operação estruturada com a XP Asset Management, com o objetivo de ampliar as operações por meio da oferta de novos produtos e serviços financeiros em território nacional.

**É a Acqio presente cada vez mais no dia a dia dos empreendedores brasileiros.**





# FOCO NO CLIENTE

UM DOS NOSSOS DIFERENCIAIS  
É O ATENDIMENTO PESSOAL  
E CONSULTIVO AOS  
NOSSOS CLIENTES.

O CONTATO É OLHO NO OLHO!



CONTAMOS COM UMA AMPLA  
REDE DE FRANQUEADOS EM TODO  
O TERRITÓRIO NACIONAL.

ATENDIMENTO PRESENCIAL E  
CONSULTIVO PARA QUE O  
NEGÓCIO DO NOSSO CLIENTE  
POSSA CRESCER CADA VEZ MAIS!

# NOSSOS PRODUTOS

acqio

PORTFÓLIO COMPLETO DE SOLUÇÕES QUE GARANTEM A SATISFAÇÃO DOS NOSSOS CLIENTES E CONTRIBUEM PARA O CRESCIMENTO DE SEUS NEGÓCIOS.



**acqio** ▶  
**SMART POS**

## UMA NOVA EXPERIÊNCIA DE PAGAMENTO!

Chegou a maquininha prática e intuitiva da Acqio, o Smart POS. Além de um design incrível e excelente usabilidade, também conta com o universo de vantagens da Acqio.



**Rapidez e praticidade nos pagamentos**



**Relatórios de venda**  
Em tempo real



**Principais bandeiras**  
Ampla aceitação de cartões do mercado



**Pagamentos por Aproximação**



**Função Multilojista**  
É possível compartilhar com até 6 CNPJs



**Função Taxa Zero**  
Recebimento integral das vendas



**Pagamento via QR Code**



**Flexibilidade**  
Aceita cartões de chip ou tarja





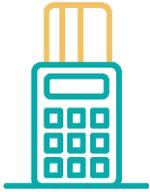
ACQIO  
MAIS



## Solução completa de pagamento: da transação à gestão

- Solução que integra a máquina de cartão ao computador do cliente
- Sistema próprio da Acqio para gestão das vendas com possibilidade de exportar relatórios em Excel e PDF.
- Mais agilidade nos pagamentos
- Sem necessidade de chip, bateria e bobinas
- Personalização do sistema e dos comprovantes de venda com a logo do estabelecimento
- Possibilidade de integrar o sistema a outros sistemas de venda de forma simples e rápida
- Redução de no mínimo 40% no custo mensal comparado com TEFs do mercado
- Transações via PIX





## MÁQUINA DE CARTÃO



SAIBA MAIS

- Conexão Wi-Fi e 3G com Chip de dados incluso
- Pagamentos por cartão de débito, crédito a vista e crédito parcelado em até 12x
- Pagamentos por aproximação e Picpay
- Aceita as principais bandeiras do mercado
- Comprovante impresso e digital (SMS)





ACQIO  
LINK



O CLIENTE RECEBE SEM BUROCRACIA POR MEIO DE UM LINK DE PAGAMENTO 100% SEGURO GERADO EM APENAS 3 PASSOS



SAIBA MAIS



**1** Acesse o App Acqio Lojistas e selecione a **opção Acqio Link**



**2** Personalize informações do link e pressione o botão **gerar link de pagamento**



**3** **Pronto!** Agora seu cliente pode compartilhar nas redes ou copiar e colar o link na mensagem que quiser.



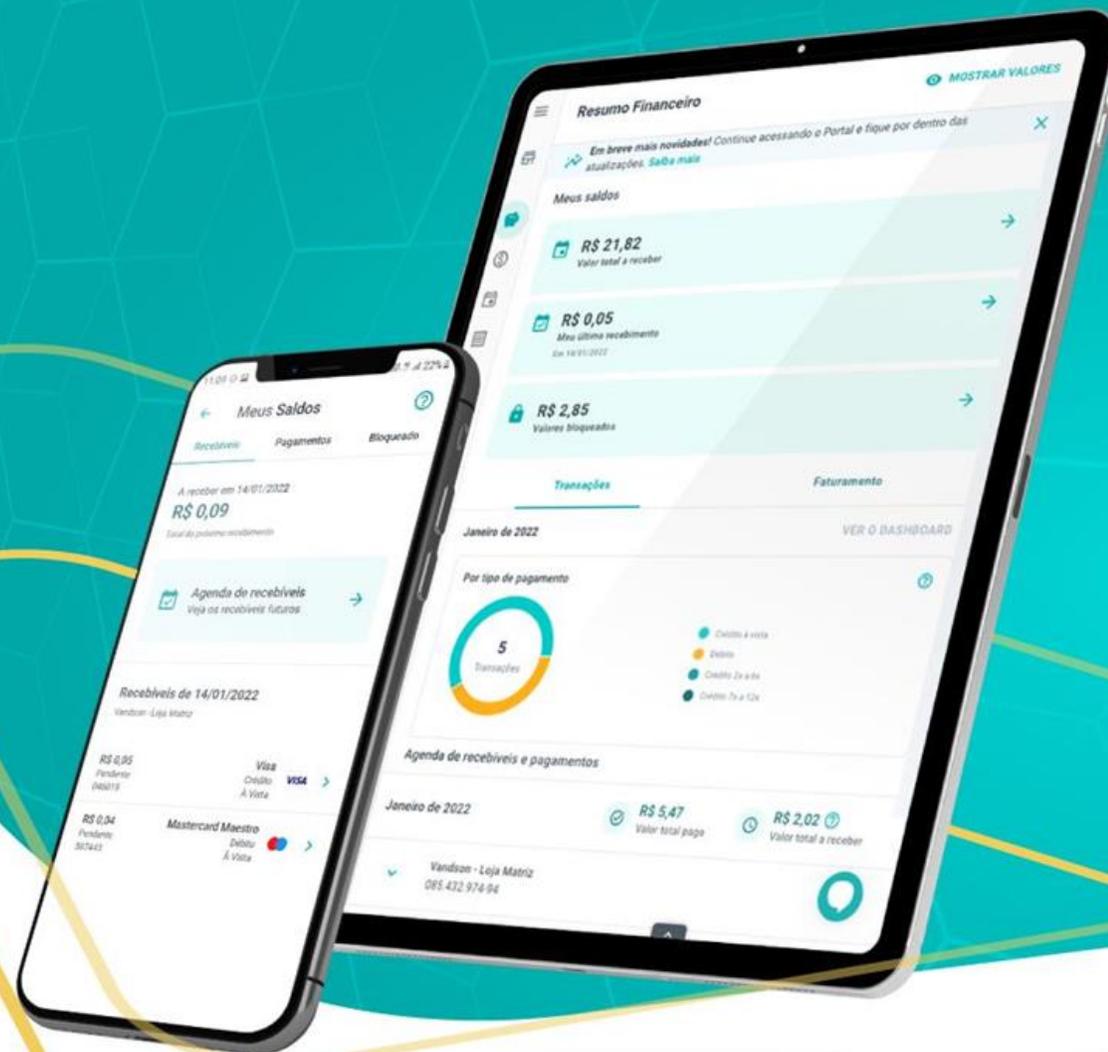
PARA QUE O CLIENTE  
REALIZE MAIS VENDAS  
PELAS REDES SOCIAIS

TAMBÉM DISPONÍVEL  
NO PORTAL DOS LOJISTAS



## ACQIO ONLINE

- Infraestrutura de pagamentos online desenvolvida para o empreendedor brasileiro
- Permite receber, enviar, repassar e gerenciar operações online
- Solução de pagamento para lojas virtuais e aplicativos
- Integração por meio de API ou documentação própria
- Gestão de vendas de forma gratuita no Portal e App Acqio Lojista



SAIBA MAIS

# CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES ACQIO

Seu primeiro atendimento continua sendo com o nosso Franqueado Acqio, o seu consultor de negócios, que atua para trazer mais agilidade para o seu dia a dia.

Você sabia que nós disponibilizamos uma central de atendimento com especialistas capacitados para tirar suas dúvidas e te ajudar nos processos do dia a dia? 😊

Escolha o canal para contato de sua preferência para que possamos te ajudar no que precisar. Aproveite e baixe nosso app Acqio Lojistas para ter a gestão de seu negócio na palma da mão: [clique aqui](#)

## Central de Atendimento:

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, lembre-se de digitar o DDD 11 antes do número)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 20h

## WhatsApp Acqio:

(11) 4000-1829 (Lembre-se de incluir o DDD 11 antes do número)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 18h

## Chat Acqio:

Para conversar por chat com um dos nossos atendentes, [clique aqui](#)

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sábado, das 8h às 18h

## Ouvidoria:

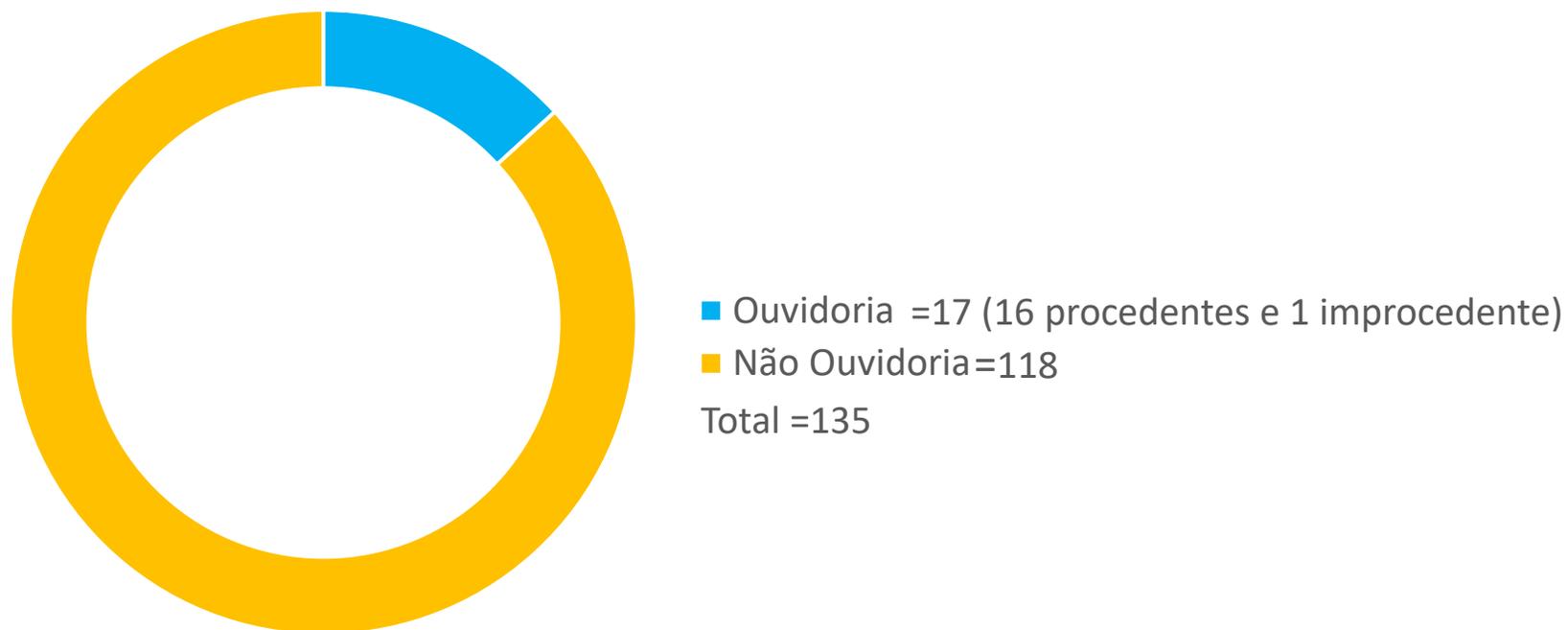
Tem um protocolo de atendimento vencido, ou a resposta do nosso SAC não foi satisfatória? Fale com a nossa Ouvidoria: 0800-0800-798 ou [ouvidoria@acqio.com.br](mailto:ouvidoria@acqio.com.br)

## Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta, das 8h às 17h, exceto feriados.

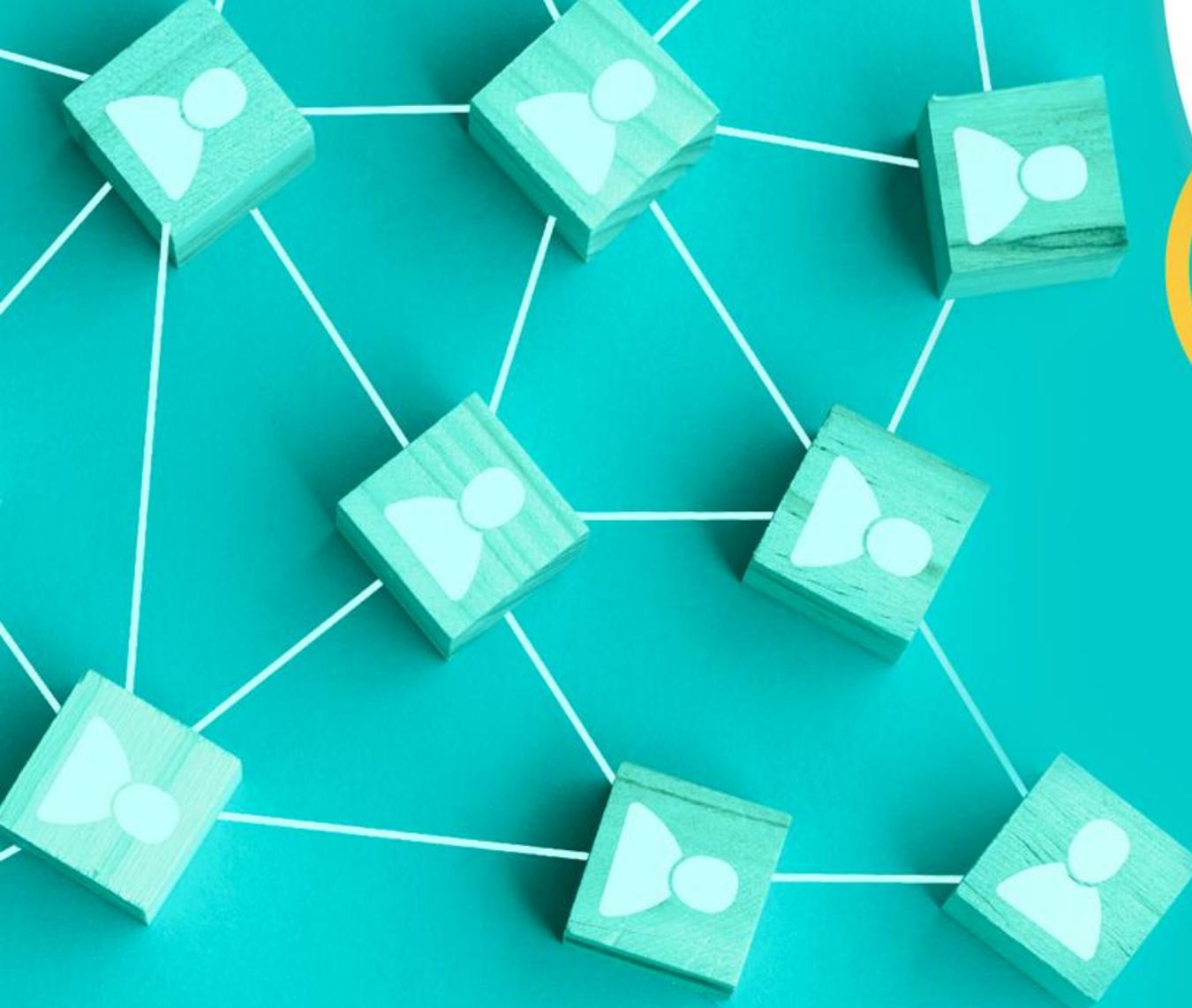
## NÚMEROS DA OUVIDORIA

- Entre acionamentos recebidos por telefone e por e-mail, a Ouvidoria Acqio registrou 135 atendimentos no primeiro semestre de 2023, sendo que 13% deste total se refere às demandas classificadas como de segundo instância ou com alto nível de criticidade. Já os outros 87% correspondem às simples solicitações de nossos clientes.
- Neste mesmo período foram registradas 3 demandas RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), sendo que duas delas já foram finalizados e uma, que se encontra dentro do prazo de resposta, segue em atendimento. Todos os casos receberam tratativas da Ouvidoria Acqio.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Ouvidoria Acqio iniciou suas atividades em Janeiro de 2023 com a missão de ser um canal no qual nossos clientes pudessem se sentir verdadeiramente representados perante à empresa, seguros de que suas reivindicações, denúncias e sugestões serão recebidas e analisadas com transparência, imparcialidade, resolutividade e rapidez.
- Uma das principais conquistas da Ouvidoria Acqio neste período foi a efetividade nas tratativas das demandas recebidas pelo canal. Os prazos previamente combinados com os clientes foram cumpridos e suas solicitações atendidas. Com isso, alcançamos excelentes notas e feedbacks nas pesquisas de satisfação que enviamos aos demandantes.
- Isso é resultado da sinergia entre todas as áreas da empresa, que trabalham em sincronia para identificar possíveis falhas nos processos e desenvolver planos de ações e constantes implantações de melhorias.



acqio

Obrigado!