

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2024 – 2º Semestre

# Introdução

Em conformidade com a resolução BACEN nº 28/2020, de 23 de Outubro de 2020, apresentamos para consulta pública o relatório sobre as demandas atendidas pela Ouvidoria Acqio no segundo semestre de 2024.



# ÍNDICE

04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

05 – QUEM SOMOS

06 – NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

07 – NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

08 – NÚMEROS DA OUVIDORIA

10 – 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 nº 28/2020, 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 segundo semestre de 2024.



SOMOS UMA FINTECH 100% BRASILEIRA  
QUE LEVA, HÁ MAIS DE 10 ANOS,  
**SOLUÇÕES DE PAGAMENTO A**  
**MILHARES DE EMPREENDEDORES EM**  
TODO PAÍS.

- ▶ Fundada por profissionais com passagens por Microsoft e Google
- ▶ Somos a 1ª empresa de meios de pagamento no Brasil a criar um modelo de franquias para distribuição de produtos e serviços financeiros.
- ▶ Estamos cada vez mais presentes na vida e nos negócios dos empreendedores por todo país.

acqio



# PRODUTOS E SERVIÇOS

Oferecemos um portfólio completo com soluções para os mais variados tipos e tamanhos de negócio.

## Máquinas de cartão

ACQIO PRO

SMART POS

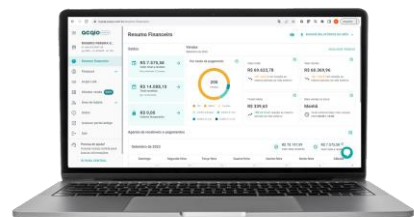
ACQIO MAIS

POS



## Gestão do Negócio

PORTAL LOJISTA



APP LOJISTA



## Serviços Financeiros

GATEWAY

MULTILOJISTA

LINK DE PAGAMENTO

acqio ONLINE



acqioLink

## Captura

CARTÕES DE DÉBITO

CARTÕES DE CRÉDITO

PIX MULTIBANCO

VOUCHERS



pluxee

# CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES ACQIO

## 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)

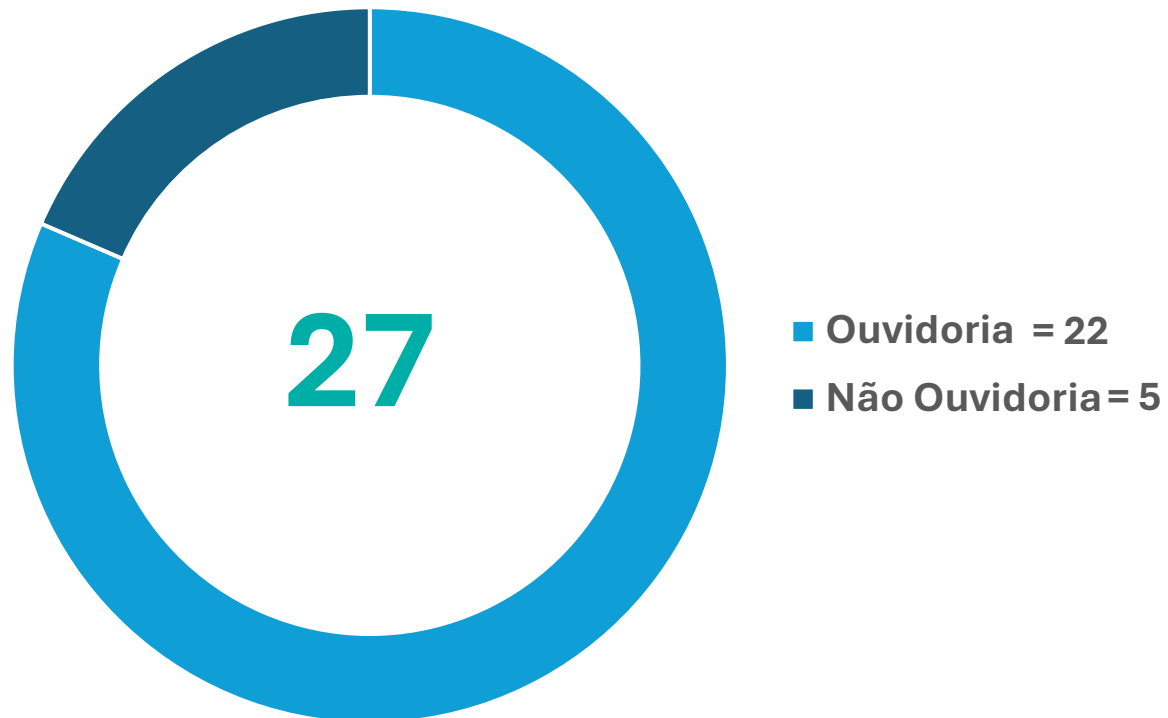
## Horário de Atendimento:

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

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## Demandas Recebidas Canais de Atendimento: Telefone e E-mail

- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais de telefone e e-mail 27 atendimentos no segundo semestre de 2024, sendo que 82% deste total se refere às demandas classificadas como de segundo instância, relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Já os outros 18% correspondem a solicitações simples de nossos clientes tratadas via atendimento.



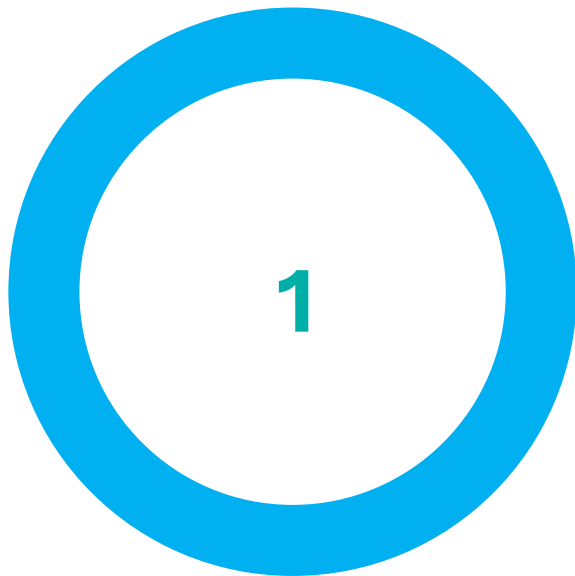


# NÚMEROS DA OUVIDORIA

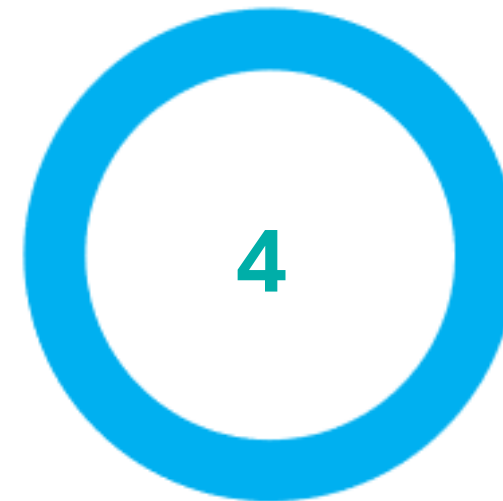
## Demandas Recebidas Outros Canais

- No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria Acqio registrou apenas uma demanda RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) e outras 4 no Procon, sendo que todas elas passaram por análises criteriosas e foram encerradas dentro dos prazos estabelecidos pelo Canal Regulatório.

### RDR – BACEN (SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO)

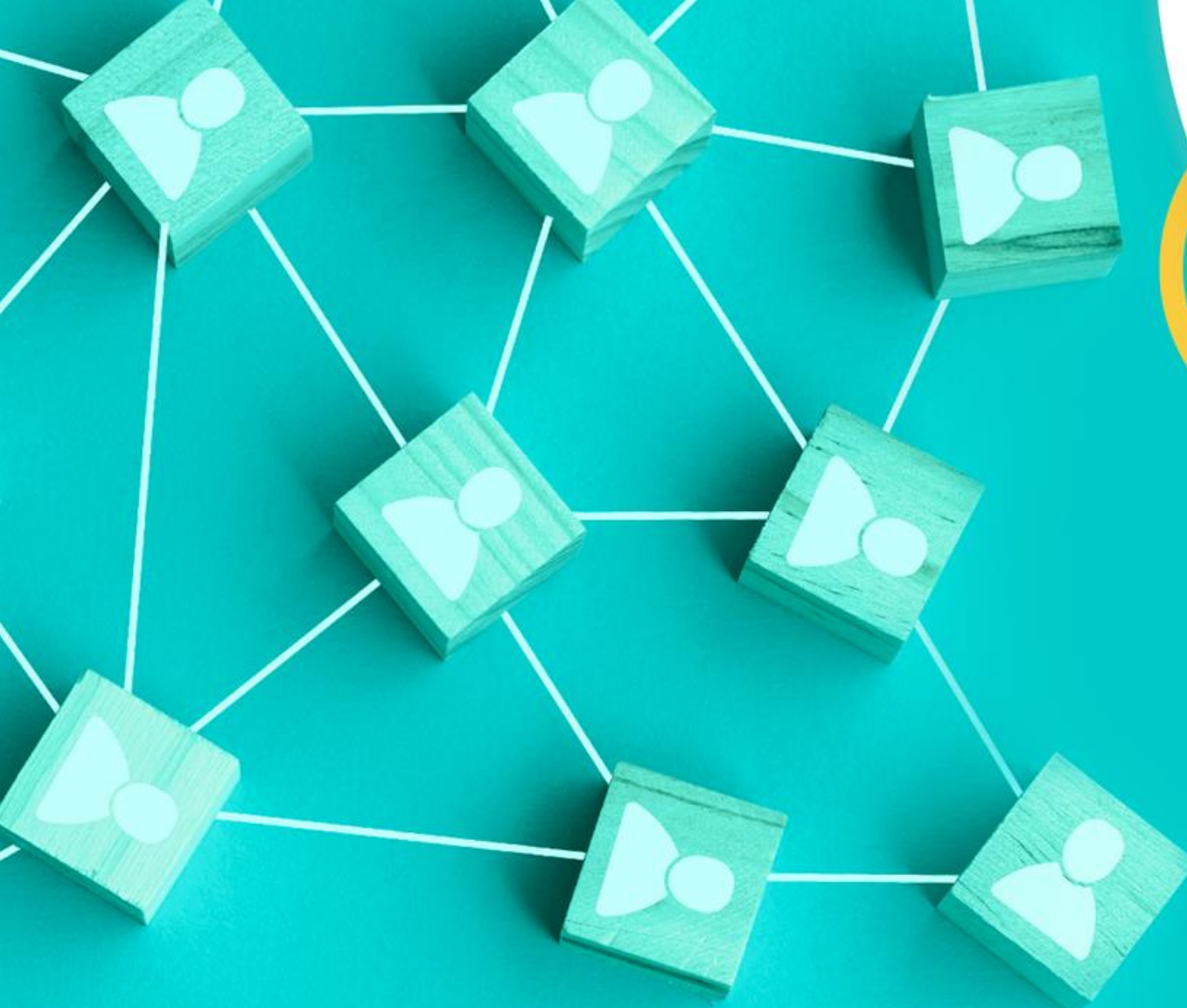


### PROCON



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria Acqio deu continuidade à sua missão de ser um canal no qual nossos clientes podem sentir-se acolhidos e verdadeiramente representados perante à empresa, seguros de que suas reivindicações, denúncias e sugestões serão recebidas e analisadas com transparência, imparcialidade, resolutividade e rapidez.
- A Ouvidoria Acqio assume também o papel de instrumento conciliador em demandas críticas, atuando, quando necessário, na criação e acompanhamento de planos de contingência e de ação para garantir a resolução definitiva.
- Diante de momentos desafiadores para a economia brasileira, a Ouvidoria Acqio conseguiu atender com efetividade as tratativas das demandas recebidas pelo canal. Não foram medidos esforços para a plena resolução das demandas trazidas por nossos parceiros lojistas, atendendo a todos de maneira objetiva e cordial. Todos os prazos foram cumpridos e as solicitações devidamente atendidas.
- Isso é resultado de um trabalho em equipe que visa incansavelmente a total sinergia entre todas as áreas da empresa, que atuam em sincronia para identificar possíveis falhas nos processos e desenvolver planos de ações e constantes implantações de melhorias para os nossos clientes.



acqio

Obrigado!