

1º semestre de 2024



# Relatório *Semestral* de Ouvidoria





1 **Introdução**

2 **Quem** somos

3 **Nossos** produtos

4 **Canais** de atendimento

5 **Nossos** valores

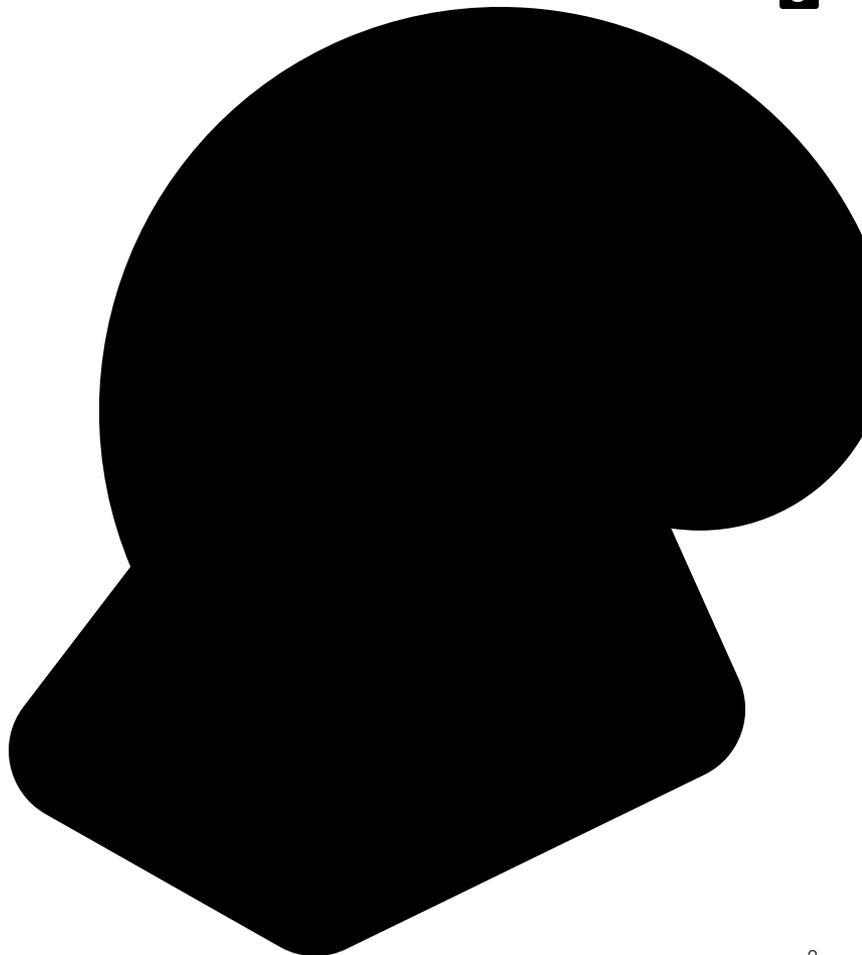
6 **Volume** por canal de atendimento

7 **Total** de reclamações

8 **Casos** procedentes e improcedentes

9 **Tempo médio** de atendimento

10 **Pesquisa** de satisfação





# INTRODUÇÃO

Conforme determinado no **art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020** e **art. 13 da Resolução BCB 28/2020**, neste documento iremos apresentar os dados de Ouvidoria do período entre **1 de Janeiro de 2024 a 30 de Junho de 2024**.

Todo o nosso time de Ouvidoria da SumUp foi capacitado com Certificação adequada ao **art. 15 da Resolução CMN 4.860/2020** e **art. 16 da Resolução BCB 28/2020** e tem autonomia para tratamento das demandas, agindo de forma imparcial, transparente e de acordo com os princípios de ética profissional e social.

Este documento, assim como seu conteúdo, periodicidade, forma, prazo de entrega de dados e de informações compatíveis com as atividades da Ouvidoria, serão definidos pelo **Banco Central do Brasil**.



quem  somos

**Fundada em 2012 em Berlim**, a SumUp é uma fintech que é líder em pagamentos móveis (mPOS) na Europa e está em alto crescimento no mercado brasileiro. **Nossa missão é ajudar o pequeno negócio** a crescer oferecendo a ele soluções rápidas, intuitivas e acessíveis para aceitar cartão. **Construímos a nossa própria plataforma** de ponta-a-ponta, até mesmo nossas próprias máquinas, garantindo um serviço inovador por um preço que todos podem pagar.

A SumUp é movida por **um propósito**: os pagamentos devem ser tão simples e intuitivos que as pessoas mal percebem quando uma transação acontece, é mais fácil que usar dinheiro. As nossas maquininhas são um primeiro passo em direção a essa **revolução**.

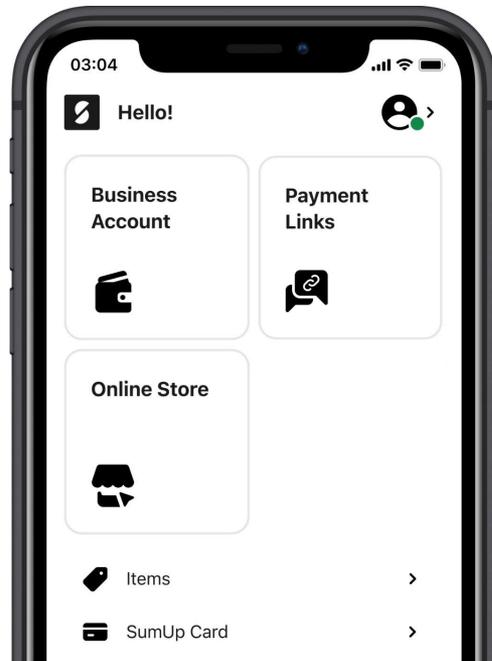
Como a única empresa do mercado a oferecer uma solução própria e completa, produzindo as próprias máquinas e aplicativos com tecnologia de ponta, a SumUp expandiu para **mais 30 países**, incluindo *Inglaterra, Estados Unidos, Chile e Brasil*.

Seus principais investidores são *American Express, o Groupon, o BBVA Ventures* e outros investidores de renome no mercado.



# Nossos Produtos

SumUp. It's possible - You got this!





A SumUp tem a máquina de cartão de crédito e débito ideal para ajudar você a vender mais.

Temos **quatro modelos** de máquina:



SumUp **Top**



SumUp **Total**



SumUp **Solo**



SumUp **Solo Printer**

**SumUp Bank** Serviços gratuitos:

- Conta digital
- Transferências **Pix**
- Programa de pontos **Mastercard® Surpreenda**
- **Transferências** para qualquer banco
- **Recarga** de celular
- Pagamento de contas e **boletos**



# Canais de Atendimento

**Suporte WhatsApp**  
(11) 3080 7797

Segunda a sexta das 08h às  
19h

**Ouidoria**  
0800 023 6510

Segunda a sexta das  
9h às 18h

**Suporte Telefônico**  
(11) 4003 6338

Segunda a sexta das 08h às  
19h

Suporte (in-app)  
**SumUp App**  
Disponível para Android e iOS

**SAC**  
0800 887 8997

Atendimento 24h todos os  
dias da semana

**Suporte em libras**

Atendimento 24h todos os  
dias da semana

**E-mail da Ouvidoria**  
[ouvidoria@sumup.com](mailto:ouvidoria@sumup.com)



# NOSSOS *VALORES*



## Cabeça de dono

### **Mais com menos**

Investimos nossos recursos como se fosse nosso próprio dinheiro.

### **Pragmatismo**

Não esperamos a solução perfeita para agir. Arregaçamos as mangas para fazer as coisas acontecerem.

### **Pró-atividade**

Somos automotivados. Antecipamos problemas e já trazemos soluções.

## Time em primeiro lugar

### **Autonomia**

Acreditamos que as melhores soluções partem de quem está mais próximo dos desafios. Por isso, empoderamos times e pessoas de todos os níveis para tomar decisões.

### **Times antes de indivíduos.**

#### **Sem silos**

Chegamos muito mais longe quando um grupo de pessoas vira um time de verdade. Fazemos de tudo para quebrar silos.

### **Liderança parceira**

Não acreditamos em hierarquia e autoritarismo. Na SumUp, o papel dos líderes é desenvolver e apoiar suas equipes.

## Nos importamos de **verdade**

### **Sem ego**

Trabalhamos para a SumUp, não para nós mesmos. Reconhecemos nossas fraquezas e aprendemos uns com os outros

### **Coragem de falar a verdade**

Fazemos de tudo para dar contexto para todo o time. Sempre falamos a verdade, mesmo quando não é fácil.

### **Curtimos a jornada**

Gostamos de trabalhar juntos com leveza e parceria. E nos divertimos no caminho.



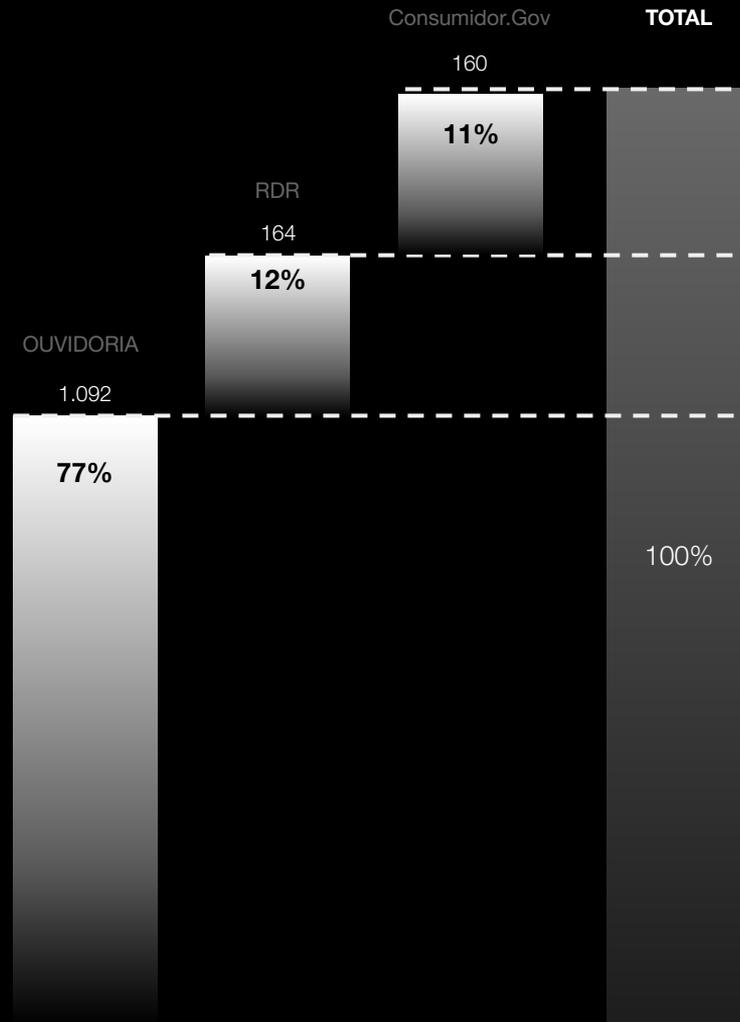
Volume por  
**CANAL DE**  
*ATENDIMENTO*



Nosso atendimento pela Ouvidoria possui:

- 1 **Protocolo específico**, fornecido para o cliente no momento do atendimento;
- 2 **Gravação** do atendimento (por telefone) e arquivamento de forma eletrônica (e-mail e RDR);
- 3 Recepção de demandas enviadas pelo **Banco Central do Brasil**, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas e privadas.

Durante o período abordado, nosso time recebeu ao todo **1416 manifestações**, onde a maior parte dessa demanda chegando através dos nossos canais de Ouvidoria, representando **77%** dos nossos atendimentos, seguido pelo RDR com **12%** e Consumidor.gov com **11%** das manifestações.



# Total de Reclamações

De acordo com a Resolução, BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020 e a Resolução CMN 4.860 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil.

Nosso time acolhe as demandas recebidas independente do meio de envio, partindo dos seguintes procedimentos e processos:

- 1** Registro da reclamação junto ao histórico de interações do cliente.
- 2** Consulta do produto ou serviço contratado pelo cliente;
- 3** Encaminhamento das informações para as áreas citadas ou correspondentes à demanda;
- 4** Início do controle automático de prazo conforme a legislação vigente;
- 5** Formalização de resposta conclusiva e objetiva;
- 6** Envio de pesquisa de satisfação;
- 7** Arquivamento em meio eletrônico da demanda e sua resolução.

Jan  
Janeiro

323  
reclamações



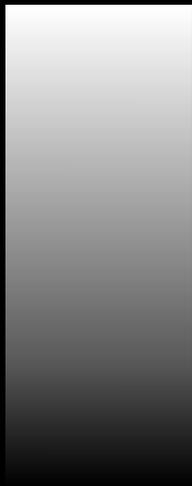
Fev  
Fevereiro

227  
reclamações



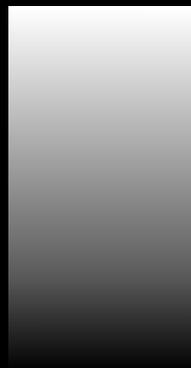
Mar  
Março

260  
reclamações



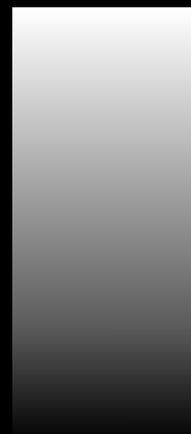
Abr  
Abril

206  
reclamações



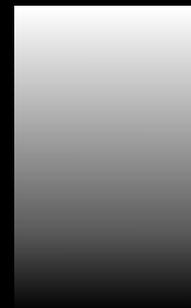
Maio

231  
reclamações



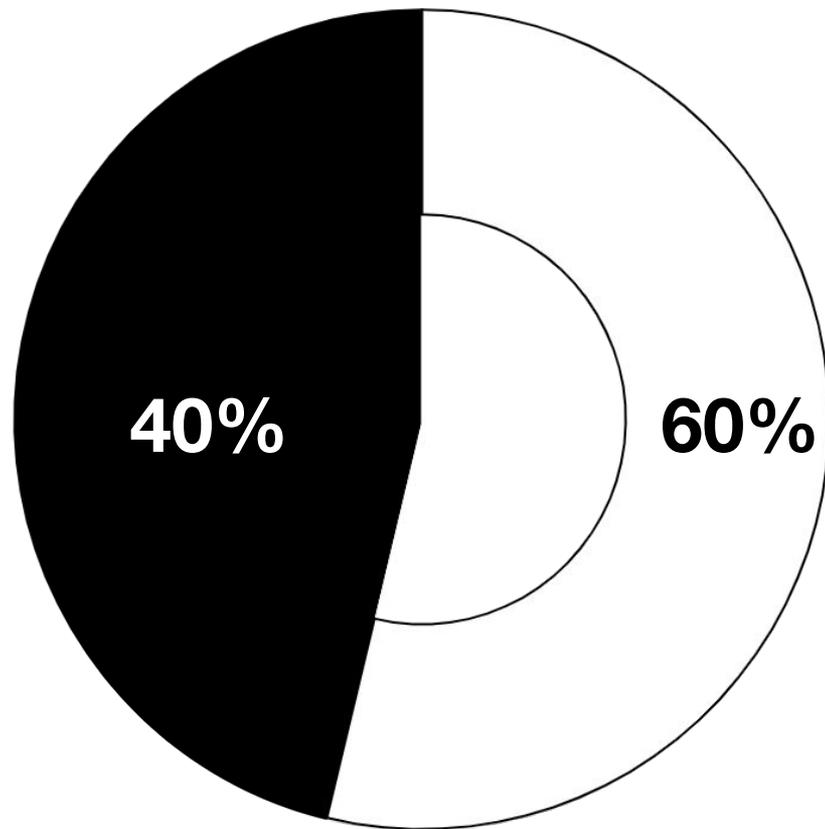
Jun  
Junho

169  
reclamações



■ procedentes  
□ improcedentes

No decorrer do 1º Semestre de 2024, tivemos ao todo **572 (40%) casos procedentes** e **844 (60%) improcedentes.**





# Tempo médio *de atendimento*

Dentro da Ouvidoria tratamos todos os casos com extrema urgência, de forma humana, empática e objetiva. Todas as dúvidas são esclarecidas de modo educativo e prático.

Conforme determinação do Banco Central do Brasil, o prazo de resposta para as demandas é de **10 dias úteis**.

**Na SumUp nosso tempo médio de resolução das manifestações é de 7 dias corridos.**



# PESQUISA *de satisfação*

Aqui apresentamos os resultados da nossa pesquisa de satisfação do canal de Ouvidoria, onde o cliente pode nos avaliar com uma nota que pode ir de 1 a 5. Temos como objetivo atingir a **nota 5** em todos os nossos atendimentos, o que no decorrer do primeiro semestre de 2024 mostra uma **média estável na pesquisa de satisfação**.

Das 1416 pesquisas enviadas, **424 foram respondidas, ou seja, 30%**.



SumUp.  
**É possível!**