

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º semestre de 2023

flash

 @meuflash

 /meuflash

 @meuflash



Sumário

Propósito

Apresentação

Ouvidoria Flash

Canais de Atendimento

Resultados

Melhoria Contínua

Política de Relacionamento



Propósito da Flash

Estamos
aqui para
simplificar
a jornada
de trabalho.

Apresentação

Este Relatório Semestral foi preparado de acordo com a Resolução BCB nº 28/2020, com a finalidade de comunicar as ações realizadas pela Ouvidoria e os êxitos obtidos no 2º semestre de 2023. Este documento abrange dados quantitativos e qualitativos das operações da Ouvidoria da Flash.

Nosso compromisso é garantir consistentemente uma experiência de alta qualidade para nossos clientes ao simplificar o seu dia a dia. Com esse propósito, conduzimos nossas operações e prestamos serviços de maneira transparente e segura.



Ouvidoria Flash

Agimos com foco no cliente

Na Flash, comprometemo-nos a compreender as necessidades e expectativas dos nossos clientes, buscando constantemente maneiras de superar suas expectativas.

Valorizamos a transparência, a comunicação aberta e a flexibilidade, adaptando-nos continuamente para fornecer experiências excepcionais e construir relações sólidas com aqueles que confiam em nossos produtos e serviços.



Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria na Flash é um canal essencial para a comunicação. Ela desempenha um papel fundamental no encantamento dos nossos clientes e na promoção de uma cultura organizacional transparente.

Nossa Ouvidoria funciona como um mecanismo de escuta ativa, coletando feedbacks, sugestões, reclamações e elogios. Ao compreender as preocupações e expectativas dos clientes e demais partes envolvidas, nós podemos ajustar nossas práticas e processos, promovendo a melhoria contínua.

A Ouvidoria, portanto, desempenha um papel estratégico na construção e manutenção de relacionamentos saudáveis e na identificação de oportunidades de melhoria. Ela é uma peça-chave para o sucesso sustentável da Flash.

Canais de Atendimento

Usuário

Benefícios e Pessoas:



E-mail: falecom@flashapp.com.br
Telefone: (11) 4118-0488
Whatsapp: (11) 4118-0488

Despesas:



Telefone: (11) 3181-8885;
Whatsapp: (11) 4118-0488
E-mail: falecomexpense@flashapp.com.br

Administrador

Benefícios e Pessoas:



E-mail: empresa@flashapp.com.br
Telefone: (11) 4118-0488
Whatsapp: (11) 4118-0488

Despesas:



Telefone: (11) 3181-8885;
Whatsapp: (11) 4118-0488
E-mail: empresaexpense@flashapp.com.br

Ouvidoria

Responsável pela recepção e tratamento das demandas de usuários ou administradores, que não estejam satisfeitos com a resolução do caso apresentada pelo atendimento de primeiro nível.

Fale com a Ouvidoria:



Telefone: 08005912549
Formulário ([Clique Aqui](#))

74

Atendimentos realizados no
2º semestre de 2023¹

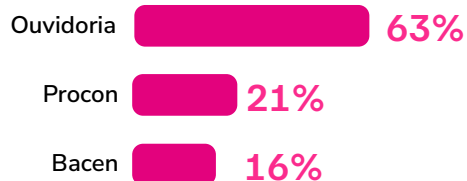
80%

Manifestações registradas nos
canais de atendimento internos

1,8

dias úteis* foi o prazo médio de
resposta das solicitações
abertas para Ouvidoria

Distribuição dos atendimentos realizados:



Canais de Atendimento

Nossos canais de atendimento buscam a facilitação do diálogo aberto e transparente entre a Flash e seus stakeholders (clientes, usuários e demais partes interessadas).

Disponibilizamos diversos canais, como telefone, e-mail e WhatsApp, garantindo que diferentes públicos possam se comunicar com a Flash da maneira mais conveniente para eles. Isso aumenta a acessibilidade e inclusividade, permitindo que uma variedade de pessoas compartilhe suas opiniões e preocupações.

No período, 99% das manifestações ocorreram na nossa central de atendimento, mostrando a confiança depositada pelos clientes em nós na solução de problemas.

1) Após 17/10/2023 - Data em que a Flash se tornou uma instituição de pagamento, e passou a ser regulamentada pela Resolução BCB nº 28. ;

• * Considerando ouvidoria flash e RDR

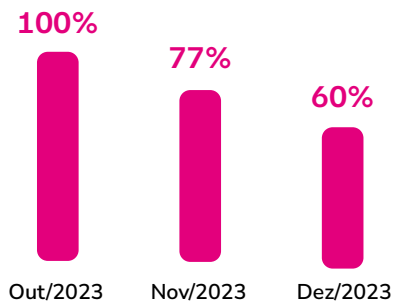


66%

das manifestações recebidas¹
foram na ouvidoria* foram
procedentes.

Ao assegurar uma análise detalhada da procedência de cada um dos casos, reforçamos nosso compromisso com a transparência e a eficiência.

% Manifestações consideradas procedentes:



1) Após 17/10/2023 - Data em que a Flash se tornou uma instituição de pagamento, e passou a ser regulamentada pela Resolução BCB nº 28. ;
• * Considerando entradas na ouvidoria flash e RDR



100%

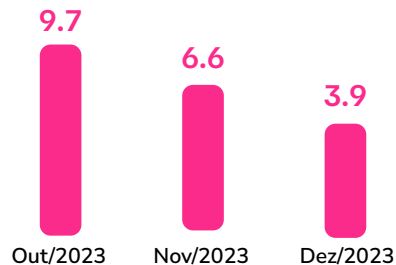
das manifestações recebidas pela ouvidoria¹ foram atendidas em até 10 dias úteis*.

O prazo regulatório para resposta aos clientes é de até 10 dias úteis, segundo a Resolução BCB nº 28/2020.

Comprometida com a excelência no atendimento ao cliente, a Flash estabelece como prioridade a resolução ágil das solicitações, superando os prazos determinados pelos órgãos reguladores.

Nos últimos meses trabalhamos em uma redução no tempo de resolução para o nosso cliente, como pode ser visto no gráfico abaixo:

Tempo médio de resolução por mês por data da reclamação:



1) Após 17/10/2023 - Data em que a Flash se tornou uma instituição de pagamento, e passou a ser regulamentada pela Resolução BCB nº 28. ;

* Considerando entradas na ouvidoria flash e RDR

Melhoria Contínua



A Ouvidoria mantém um firme compromisso com a melhoria contínua. Buscamos constantemente aprimorar nossos processos e serviços, utilizando o feedback dos clientes como impulso para evolução. Essa dedicação reflete nossa busca incessante por excelência e satisfação do cliente.



Recepcionar e classificar o caso

Investigar o caso de primeira instância

Trocas com áreas internas (produto, jurídico, negócios, etc.)

Investigar a causa raiz

Solucionar a dor do cliente

Definição e implantação da ação de melhoria contínua (produto, processo)

Monitoramento

Monitoramento e acompanhamento de volumetria e motivos de contato

Política de Relacionamento

A Flash nasceu com o propósito de simplificar a vida das pessoas, deixando todos os processos complexos encantadoramente simples.

Não poderia ser diferente quanto à nossa Política de Relacionamento com os clientes. A Ouvidoria Flash atua estrategicamente para descomplicar o difícil, cancelar o ruído e deixar tudo mais simples para fazer as coisas fluírem e as pessoas voarem.

E é esse propósito que impulsiona a gente a implementar diversas ações com o objetivo de aprimorar e diferenciar o nosso atendimento.

Estamos comprometidos em promover um ambiente inclusivo e oferecer uma experiência positiva para todos os nossos clientes decolarem com a Flash.

Faz Flash e Voa.



flash

flashapp.com.br

