

# Relatório Ouvvidoria

---

Período

1º Semestre | 2024

FACILITAPAY

---

# Sumário

- 02 Introdução
- 03 Nossos Canais de Atendimento
- 04 Tratamento de chamados
- 05 Prazos de resposta
- 06 Indicadores de atendimentos
- 07 Principais assuntos dos chamados
- 08 Fechamento

## Olá!

Na FacilitaPay, nosso objetivo é oferecer um serviço de excelência, facilitando pagamentos globais e proporcionando suporte contínuo aos nossos clientes.

**Este relatório destaca nossas operações e desempenho no segundo semestre.**

# Nossos Canais de Atendimento



E-mail

suporte@facilitapay.com



Canal de Ouvidoria

pages.facilitapay.com/ouvidoria



Chat ao vivo

Disponível no nosso site [www.facilitapay.com](http://www.facilitapay.com)



Portal do Cliente

Acesso a relatórios e suporte técnico

**ReclameAQUI**

Plataforma do ReclameAqui

# Tratamento de chamados

## RECEBIMENTO

Registro do chamado pelo canal escolhido e envio de protocolo

## CLASSIFICAÇÃO

Identificação e categorização do problema

## ATRIBUIÇÃO

Encaminhamento para a equipe especializada

## RESOLUÇÃO

Solução do problema e feedback ao cliente

## FECHAMENTO

Confirmação da resolução e encerramento do chamado

# Prazos de resposta

Em canais próprios:

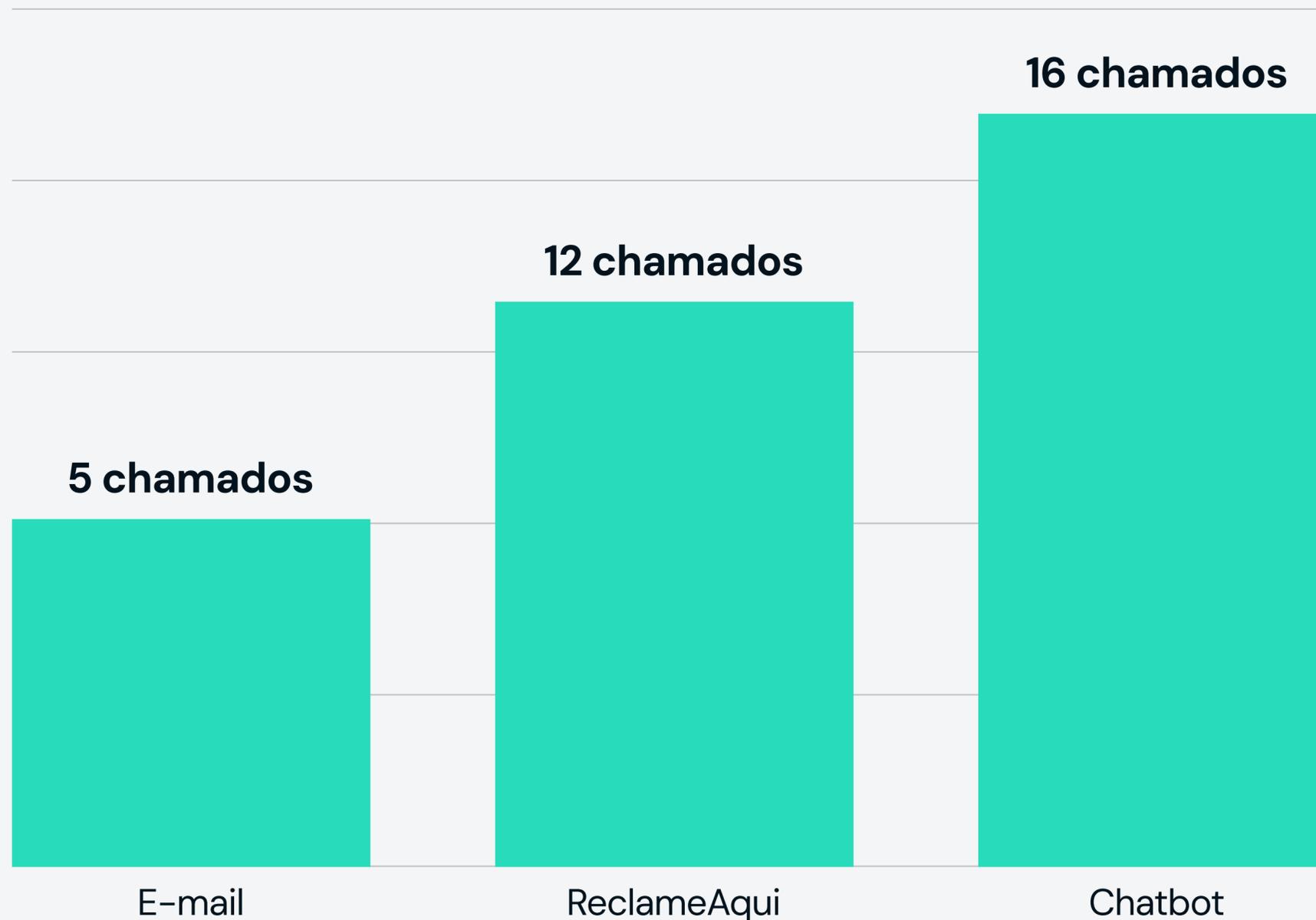
## Média de 48h úteis

---

Em canais externos:

## Média de 72h úteis

# Indicadores de atendimentos



## Principais assuntos dos chamados

**Integração de API:** Suporte técnico para implementação e uso.

**Problemas de transação:** Investigação e resolução de falhas de pagamento.

**Pedidos de estorno de transações:** Investigação do motivo junto ao merchant e análise da possibilidade de estorno.

# Fechamento

**Agradecemos por escolher a [FacilitaPay](#).**

Estamos comprometidos em fornecer o melhor suporte e soluções de pagamento para o seu negócio. Para mais informações, entre em contato conosco através dos nossos canais de atendimento.

# FACILITAPAY

 | 

Payments  
Beyond Borders



Facilita Inc. | [www.facilitapay.com](http://www.facilitapay.com)

Rua Senador Milton Campos, nº 35, 14º andar | Nova Lima / MG

201 S. Biscaney Blvd, Suite 1200 | Miami / FL