

# Relatório de Ouvidoria

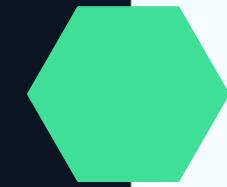
2S2024



# Agenda



**Objetivo**



**Sobre a Cappta**



**Sobre a Ouvidoria**



**Resultados Ouvidoria  
Cappta**

# Objetivo



# Qual o objetivo deste relatório?

Apresentar os **resultados da Ouvidoria Cappta** ,  
apurados para o período de julho/2024 à  
dezembro/2024 ( **2S2024** ).

# Sobre a Cappta

# De startup à referência

A Cappta foi uma das primeiras Fintechs do país e vem impulsionando o mercado brasileiro de meios de pagamento desde 2011.

Ao longo desses 12 anos de história, nossas tecnologias sempre tiveram um único propósito:

**Acelerar o crescimento do empreendedor brasileiro.**

Hoje, por trás da nossa plataforma tecnológica, estão mais de 90 especialistas em payments e varejo, 100% comprometidos com o sucesso dos nossos parceiros.

Clique e veja **o que falam sobre nós:**

**ADE SAMPA**  
AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO

**nsc total**



**CANTARINO  
BRASILEIRO**

**Empresas  
& Negócios**

**BAND  
NEWS**

**terra**

**Valor**  
ECONÔMICO

**TOP**  
FRANQUIAS



**+12 anos**  
no mercado



**+250 *fintechs***  
conectadas



**+R\$ 3 bilhões**  
em transações por ano



**+14.000**  
clientes atendidos





Payments



Marketing



Treinamento



SUA MARCA



Backoffice



Banking



Atendimento

Estamos prontos para fazer **fintechs decolarem**

Ofecemos uma Plataforma *White Label* de **Tecnologia e Serviços financeiros**.  
Uma solução modular completa, desenvolvida especialmente **para o seu negócio**.



# Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria da Cappta desempenha um papel fundamental como canal de última instância para acolher e tratar manifestações de maneira imparcial, transparente e eficiente, possuindo como principal função assegurar que demandas não solucionadas em atendimentos de primeiro nível sejam devidamente analisadas e encaminhadas para a melhor resolução possível.

Nosso compromisso é contribuir para a melhoria contínua dos serviços, aperfeiçoando processos internos e assegurando o cumprimento das normas regulatórias.

Seguindo as diretrizes do Banco Central do Brasil, especificamente quanto à Resolução BCB nº 28/21, e reforçando o compromisso com a transparência e a excelência no atendimento, desempenhamos um papel estratégico na identificação de oportunidades de aprimoramento, consolidando informações e fornecendo insights valiosos para a evolução da Cappta. Dessa forma, buscamos não apenas a resolução de conflitos, mas também o fortalecimento da confiança e a satisfação dos usuários finais e de nossos parceiros..

# Canais de Atendimento

## OUVIDORIA

- Contato telefônico – (11) 4302-6166
- E-mail - [ouvidoria@cappta.com.br](mailto:ouvidoria@cappta.com.br)
- RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central
- Reclame Aqui - site brasileiro onde consumidores registram reclamações sobre produtos e serviços, permitindo que as empresas respondam publicamente e construam sua reputação.

# Resultados

# Resultados Ouvidoria | 2S2024



**52 Reclamações**  
entre 01/07 e 31/12 de 2024

 **26 Email**

**RA 25 Reclame Aqui**

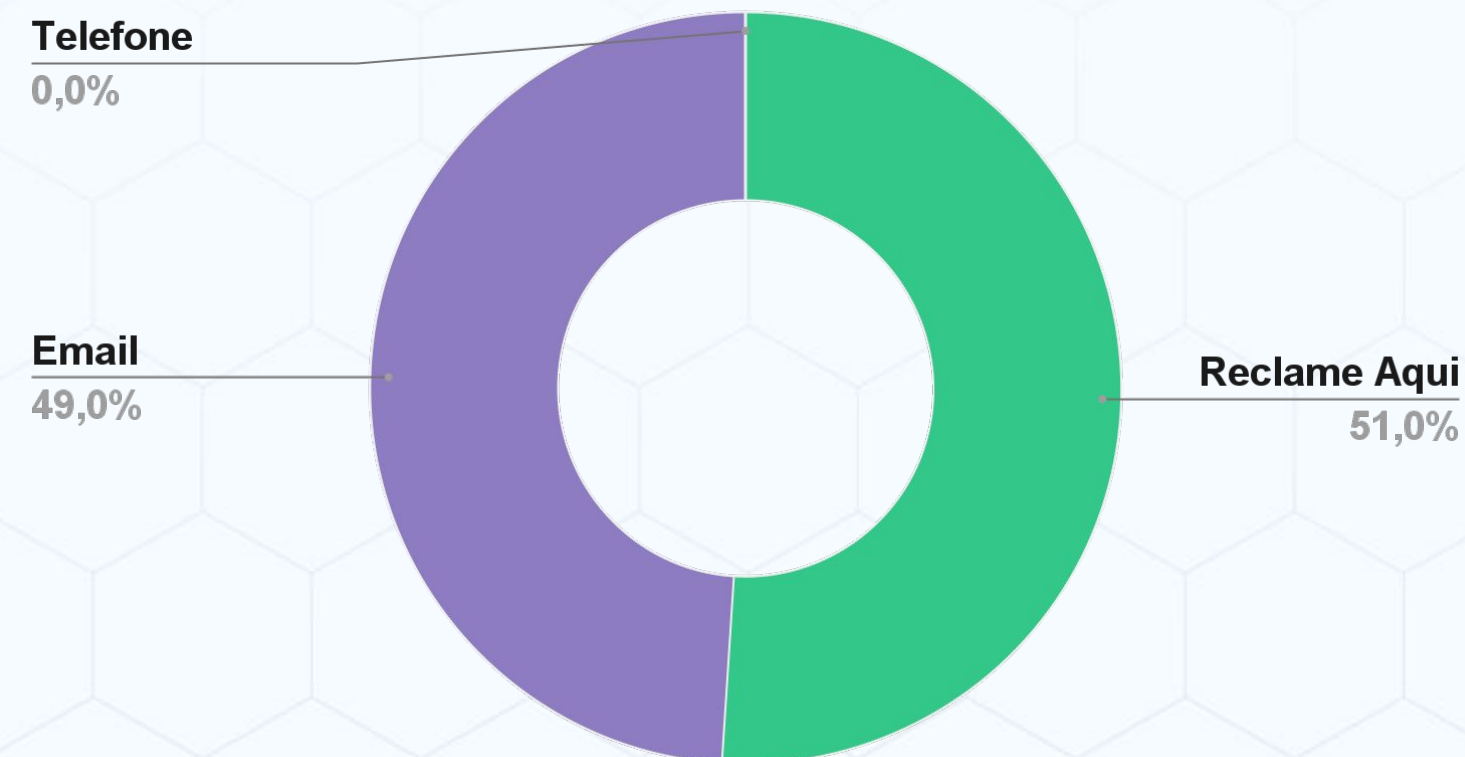
 **1 RDR**

 **Tempo Médio de Resolução**  
**7,9 dias úteis**

## Chamados Ouvidoria por Classificação | 2S2024



## Share dos Canais da Ouvidoria | 2S2024



# Canais de Atendimento

## SAC

(11) 99597-4480 Atendimento via WhatsApp

(11) 4302-6160 Atendimento telefônico

## OUVIDORIA

[ouvidoria@cappta.com.br](mailto:ouvidoria@cappta.com.br)

(11) 4302-6166

## OUTROS CANAIS

[@capptapagamentos](https://www.instagram.com/capptapagamentos)

[www.cappta.com.br](http://www.cappta.com.br)

