

Edição 023/23 - 25/07/2023



## A FORÇA RESULTANTE DA INTEGRAÇÃO ENTRE AS DIVERSAS ÁREAS DA PINPAG

Ao longo dos anos, aprendemos que a chave para o sucesso não reside somente na individualidade de cada setor, mas, sim, na sinergia que é criada quando trabalhamos em conjunto. É uma verdadeira alquimia que transforma nossos esforços individuais em resultados extraordinários.

Quando nos integramos verdadeiramente, tornamo-nos uma equipe interdependente, em que as fortalezas de um complementam as fraquezas de outro. Essa harmonia nos impulsiona a enfrentar desafios complexos e a conquistar objetivos ambiciosos, pois sabemos que não estamos sozinhos.

Uma empresa integrada não é apenas uma ideia abstrata. Ela se traduz em benefícios concretos e substanciais para a PinPag. Quando as Áreas se conectam, se engajam e colaboram de maneira eficaz:

- . A troca de conhecimentos e experiências nos permite criar processos mais eficientes, reduzindo retrabalhos e otimizando a produtividade.
- . Ao compartilharmos perspectivas e ideias de diferentes áreas, é estimulada a cultura de inovação, e soluções criativas surgem naturalmente.
- . Com uma melhor compreensão das atividades de cada setor, poderemos identificar processos mais eficientes, aumentando nossa produtividade.
- . A compreensão das necessidades dos clientes, através do compartilhamento de informações entre áreas, ajuda a oferecer um atendimento mais personalizado e efetivo.
- . A integração cria uma cultura de cooperação, respeito e apoio mútuo, o que resulta em um ambiente de trabalho mais saudável e motivador.

Portanto, fica aqui o convite para cada funcionário a se engajar nessa visão e a contribuir ativamente para a construção de uma PinPag verdadeiramente Integrada e Forte.

## OS RESULTADOS POSITIVOS DO ATENDIMENTO PESSOAL E PERSONALIZADO DO SUPORTE PINPAG

A excelência no atendimento ao cliente é um dos pilares fundamentais para o sucesso de qualquer empresa, e a PinPag demonstra isso com números impressionantes que refletem a dedicação e o compromisso de suas equipes em proporcionar uma experiência única aos seus usuários.

Os números refletem o resultado conjunto entre as equipes de Atendimento ao Cliente/Suporte e Gestão de Risco/Cadastro no período de 2 de janeiro até 19 de julho deste ano.

A quantidade significativa de chamadas recebidas pelo Atendimento ao Cliente/Suporte, de 27.732 no total, e a taxa de 90,49% de atendimentos efetivados em até 30 segundos mostram a eficiência e agilidade das equipes em atender às demandas dos clientes.

Além disso, o tempo médio de atendimento de 6 minutos e 36 segundos demonstra a atenção e objetividade dedicada a cada cliente, para garantir que suas questões sejam devidamente solucionadas.

Do total de chamadas atendidas, a equipe de Atendimento ao Cliente/Suporte solucionou 20.321 casos das mais diversificadas necessidades, e a equipe de Gestão de Risco/Cadastro solucionou 7.411 chamadas, envolvendo contas digitais, pagamentos aos clientes e apoio à área comercial. Isso mostra a expertise e a capacidade da equipe em lidar com situações complexas e proporcionar resultados positivos.

No quesito "Nota para o Atendimento" na escala de 1 a 5, fica claro que a grande maioria dos clientes está satisfeita e encantada com o serviço prestado. Das 4.169 respostas, 93,3% (3.890) receberam a nota 5. E, se somadas as 146 notas 4, o percentual sobe para 96,8%.

Com 2.275 respostas para o quesito "o quanto você indicaria a PinPag para um conhecido" em uma escala de 1 a 10, as notas de 8 a 10 representaram 89,15% (2.028) das respostas recebidas. Além disso, o destaque vai para as 1.611 notas 10, o que representa 71% das avaliações, evidenciando o alto nível de satisfação e confiança dos clientes na PinPag.

E ainda, foram realizadas 3.855 chamadas para retorno de atendimento complementar ou feedback do atendimento original.

Esses números são mais do que meras estatísticas: eles refletem a dedicação, o empenho e a paixão das equipes PinPag em fornecer um atendimento pessoal e personalizado, algo que se destaca em meio a modelos robotizados existentes no mercado. É notável que a empresa valoriza cada cliente e se empenha em garantir sua satisfação.

Parabenizamos as equipes de atendimento PinPag por seus resultados excepcionais e pela busca constante da excelência no atendimento. Que esses diferenciais continuem sendo difundidos e valorizados, impulsionando ainda mais o crescimento e sucesso da empresa.

Vocês são a essência do sucesso da PinPag!

