

Relatório de Ouvidoria

PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos

Relatório Semestral para atender aos requisitos estabelecidos na Resolução 4.860, do Conselho Monetário Nacional.

Data base: dezembro/2022

A X

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	2
2.	SEÇÃO DESCRITIVA.....	3
2.1.	Funcionamento do departamento de ouvidoria.....	3
2.2.	Detalhamento das manifestações encaminhadas (0800, toip e-mails protocolados e RDR).....	4
2.3.	Exames de certificação de ouvidoria.....	4
2.4.	Adequações de estrutura da ouvidoria.....	4
2.5.	Proposições encaminhadas.....	4
3.	RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	5
4.	SEÇÃO QUANTITATIVA – RELATÓRIOS.....	5
4.1.	Volume de reclamações por motivos no canal 0800.....	5
4.2.	Demandas recebidas por canal.....	5
4.3.	Distribuição de manifestações por regiões 0800 (não considera e-mails, RDR e formulário padrão).....	6
5.	RECLAMAÇÕES PROTOCOLADAS NO CANAL DE OUVIDORIA.....	6
5.1.	Reclamações protocoladas por motivos no site.....	6
5.2.	Comparativo dos semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas.....	6
5.3.	Avaliação direta de qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.....	7
6.	CONCLUSÃO.....	7



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da M Pagamentos tem como principal finalidade:

- (i) atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Companhia;
- (ii) atuar como canal de comunicação entre a Companhia e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A ouvidoria possui como objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Missão

Garantir o direito de manifestação do cliente sobre os serviços prestados pela M Pagamentos.

Negócio

Atuar na melhoria dos serviços prestados aos clientes, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade no atendimento.

Visão

Ser agente da plena satisfação no atendimento ao cliente dos serviços prestados pela M Pagamentos.

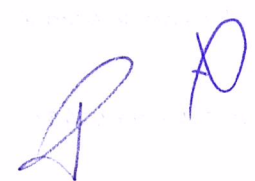
Responsáveis pelo Departamento:

Diretor Superintendente

Joao Pinheiro Nogueira Batista

Ouvidor

Alexandre Tenorio de Albuquerque



2. SEÇÃO DESCRITIVA

A Ouvidoria centraliza e gerencia as manifestações de clientes e usuários feitas por telefone 0800, e-mail, site e demais formas de contato estabelecidas pela companhia. Também encaminha às respectivas áreas as reclamações registradas no sistema do Banco Central do Brasil (RDR - Sistema de Registro de Denúncias), reclamações e pedidos de informações apresentadas à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

Dessa forma, a Ouvidoria funciona como um instrumento eficiente de solução de problemas e de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter a diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

2.1. Funcionamento do departamento de ouvidoria

É disponibilizado aos clientes os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria:

Telefone - 0800-723-2399 - Atendimento (dias úteis das 09h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00)

- Com a abertura do processo de Ouvidoria, o cliente recebe número de protocolo e ciência do prazo máximo de retorno de 10 dias úteis, conforme Resolução 4.860/20;
- O departamento de ouvidoria é composto por um ouvidor, contratado pelo regime CLT;
- Preenchido o cadastro de manifestação na ouvidoria com os dados do cliente, descrição da manifestação, identificação do departamento responsável, classificando como reclamação, informação, solicitação, elogio e sugestão;
- Nos pedidos de informação, o cliente é orientado e direcionado para o atendimento convencional (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente) e acompanhado pela ouvidoria até finalização;
- As reclamações são encaminhadas para averiguação quanto à procedência, legalidade e os envolvidos;
- Em seguida é cobrada uma solução definitiva aos responsáveis, definido como prazo máximo de retorno 48 horas do recebimento da manifestação;

- Se forem julgados não procedentes, as manifestações são encaminhadas para retorno ao cliente, justificando o motivo e agradecendo a sua manifestação;
- Os elogios, sugestões e solicitações são encaminhados ao departamento responsável e retornamos com a resposta de agradecimento;
- A partir das informações gerenciais e de dados estatísticos, são realizados estudos para elaboração de planos de ações para melhoria dos serviços.

2.2. Detalhamento das manifestações encaminhadas (0800, toip e-mails protocolados e RDR)

No semestre findo em 31 de dezembro de 2022, foram recebidas 1.247 manifestações sendo:

- **1.031** manifestações com solicitação de informação, não houve reclamação protocolada;
- **28** manifestações via RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão; 2 foram julgadas como procedentes e solucionadas
- **188** manifestações via recebimentos de e-mails sem preenchimento do formulário; não geram protocolo e foram respeitados o prazo de resposta regulamentado.

2.3. Exames de certificação de ouvidoria

Todos os profissionais que atuam nas atividades da Ouvidoria realizaram curso de capacitação e são devidamente certificados, em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.860.

2.4. Adequações de estrutura da ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria é composto por um Ouvidor para o atendimento das reclamações, o que é adequado para o atendimento de nossos Clientes.

No tocante das instalações do Departamento de Ouvidoria, estas são suficientes para o atendimento dos Clientes, tendo em vista, a natureza e complexidade dos negócios da M Pagamentos.

2.5. Proposições encaminhadas

Neste Semestre não foi identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que devessem ser encaminhadas para a diretoria.



3. RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As demandas dos clientes da M Pagamentos S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (opera somente com pessoas físicas) no 2º semestre de 2022.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	975
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	56
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	0
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	28
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	188
	1247

4. SEÇÃO QUANTITATIVA – RELATÓRIOS

4.1. Volume de reclamações por motivos no canal 0800

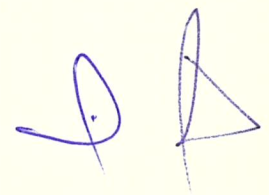
2º Semestre 2022	Informação	Geração de Protocolo 0800		Não Gera protocolo Interno	Total
		Reclamação	Pesquisa (críticas/Elogios)		
Julho	333	0	0	59	392
Agosto	321	0	0	73	394
Setembro	153	0	0	51	204
Outubro	70	0	0	16	86
Novembro	78	0	0	10	88
Dezembro	76	0	0	7	83
Total	1031	0	0	216	1247

4.2. Demandas recebidas por canal

2º Semestre 2022	Canal 0800	Canal Site *	Canal 0800 D.A.**	E-mail*	RDR	Total
Julho	277	0	56	55	4	392
Agosto	321	0	0	69	4	394
Setembro	153	0	0	44	7	204
Outubro	70	0	0	14	2	86
Novembro	78	0	0	4	6	88
Dezembro	76	0	0	2	5	83
Total	975	0	56	188	28	1247

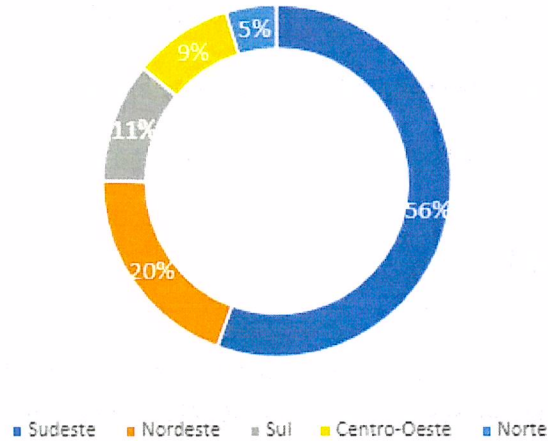
*Descontinuidade do canal

**D.A. (Deficiente Auditivo)



4.3. Distribuição de manifestações por regiões 0800 (não considera e-mails, RDR e formulário padrão)

Regiões do Brasil	
Sudeste	561
Nordeste	197
Sul	111
Centro-Oeste	93
Norte	47
Total	1.009
Erro no registro do DDD	22
Total Geral	1.031



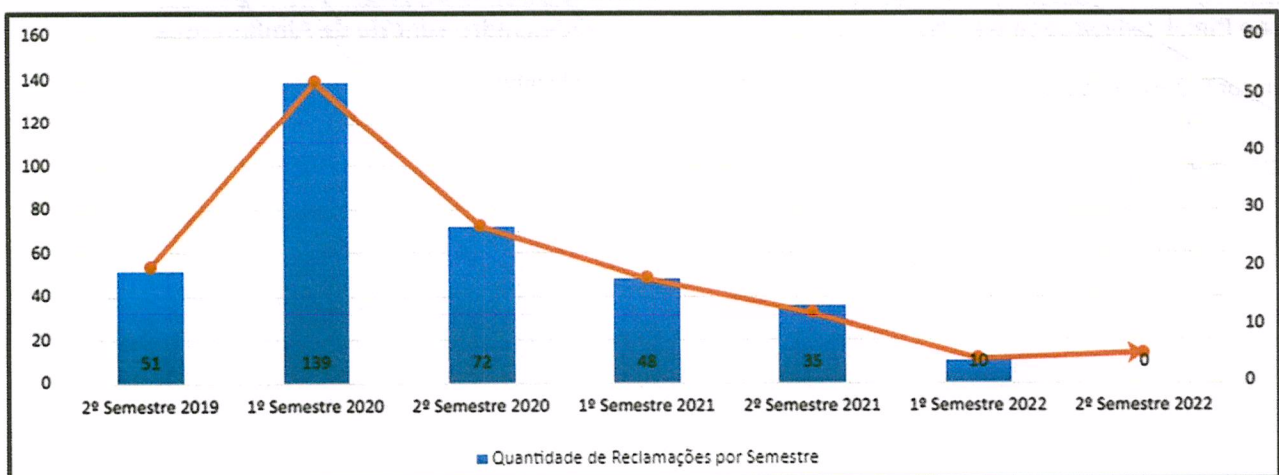
5. RECLAMAÇÕES PROTOCOLADAS NO CANAL DE OUVIDORIA

5.1. Reclamações protocoladas por motivos no site

Não teve reclamações protocoladas no 2º semestre 2022 por descontinuidade do serviço de Formulário disponibilizado no site www.saxfinanceira.com.br

5.2. Comparativo dos semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas

1.031 manifestações com solicitação de informação, não houve reclamação protocolada



5.3. Avaliação direta de qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria

A pesquisa de avaliação de qualidade foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto para a qualidade do atendimento e para a qualidade da resposta apresentada, conforme Resolução CMN N° 4.860.

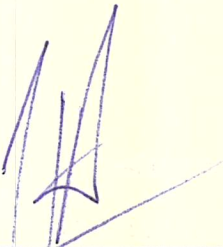
Quando o cliente não responde a pesquisa de avaliação é considerado 0 (zero)

Não houve reclamação protocolada via 0800 para execução de pesquisa

6. CONCLUSÃO

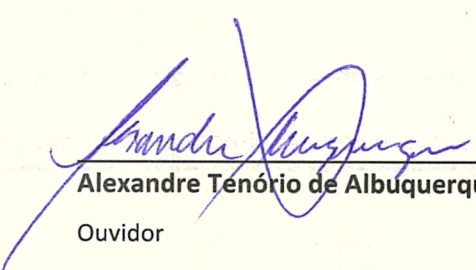
Diante das informações acima expostas, é possível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.860/20, foram desempenhados pela M Pagamentos, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

São Paulo, 29 de maio de 2023.



Joao Pinheiro Nogueira Batista

Diretor Superintendente



Alexandre Tenório de Albuquerque

Ouvidor