



## **Relatório de Ouvidoria**

### **M PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos**

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

**Data base: junho/2022**

**Aos Srs. Administradores da M PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (“M Pagamentos”).**

Atendendo a exigência de emissão semestral de relatório conforme, Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a M Pagamentos apresenta a seguir o relatório semestral de Ouvidoria, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.



## Índice

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>Seção Descritiva .....</b>	<b>4</b>
1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria.....	4
1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas .....	5
1.3 - Exames de Certificação de Ouvidor .....	6
1.4 - Adequações da estrutura da ouvidoria .....	6
1.5 - Proposições encaminhadas a Diretoria. ....	6
<b>Seção Qualitativa – Relatórios.....</b>	<b>7</b>
2.1 - Volume de reclamação por motivos.....	7
2.2 - Demandas Recebidas por Canal .....	8
2.3 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário .....	8
2.4 - Distribuição de manifestações por Regiões .....	9
2.5 – Reclamações Protocoladas por motivos.....	10
2.6 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes.....	10
2.7 - Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas.....	11
2.8- Avaliação Direta de qualidade prestado pela Ouvidoria encaminhado via e-mail.....	11
<b>3. Conclusão.....</b>	<b>12</b>



## Introdução

### Ouvidoria

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 de Ouvidoria

Alberto Kohn de Penhas

### Ouvidora

Dayane do Prado



## 1. 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.

### 1.1 - Funcionamento do Departamento de Ouvidoria

- É disponibilizado aos clientes os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria:
  - **Telefone - 0800-723-2399**  
Atendimento de: Segunda a Sexta – 9h às 12h e 13 às 18h;
  - **Atendimento para pessoas com deficiência auditiva 0800 727 73 20**  
Atendimento de: Segunda a Sexta – 9h às 12h e 13 às 18h;
  - **Site**, endereço eletrônico <http://www.saxfinanceira.com.br>
- 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.

## 1.2 - Detalhamento das Manifestações encaminhadas

No semestre findo em 30 de junho de 2022, foram recebidas **2.645** manifestações sendo:

- **2.634** manifestações de informação, após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedente;
- **6** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedentes;
- **4** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- **1** manifestações de sugestões/Critica/Elogio.



### 1.3 - 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.

### 1.4 - Adequações da 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.

### 1.5 - Proposições encaminhadas a Diretoria.

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

#### Resumo das manifestações recebidas.

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

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	2415
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	213
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	17
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	26
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário ( <a href="mailto:ouvidoria@saxfinanceira.com.br">ouvidoria@saxfinanceira.com.br</a> )	421
<b>Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas</b>	<b>04</b>
<b>Reclamações protocoladas julgadas improcedentes</b>	<b>06</b>

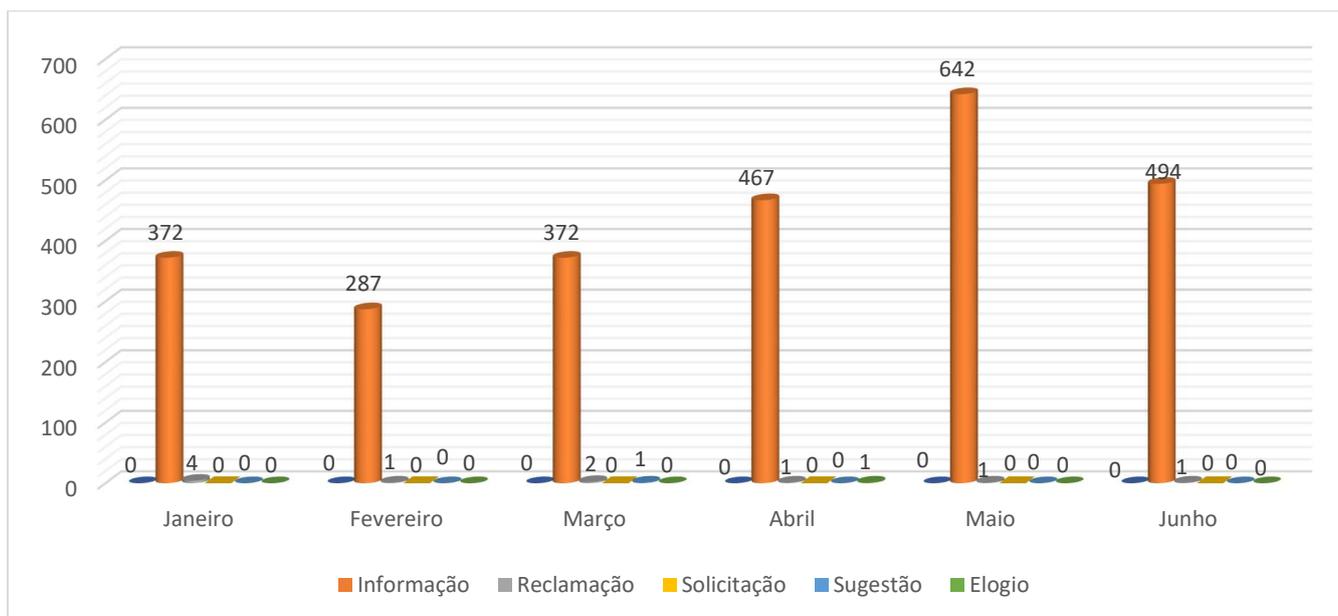


## 1. Seção Qualitativa – Relatórios

### 2.1 – Volume de reclamação por motivos

1º Semestre 2022	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	372	4	0	0	0
Fevereiro	0	287	1	0	0	0
Março	0	372	2	0	1	0
Abril	0	467	1	0	0	0
Maiο	0	642	1	0	0	0
Junho	0	494	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2634</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### Representatividade gráfica.





## 2.2 - Demandas Recebidas por Canal

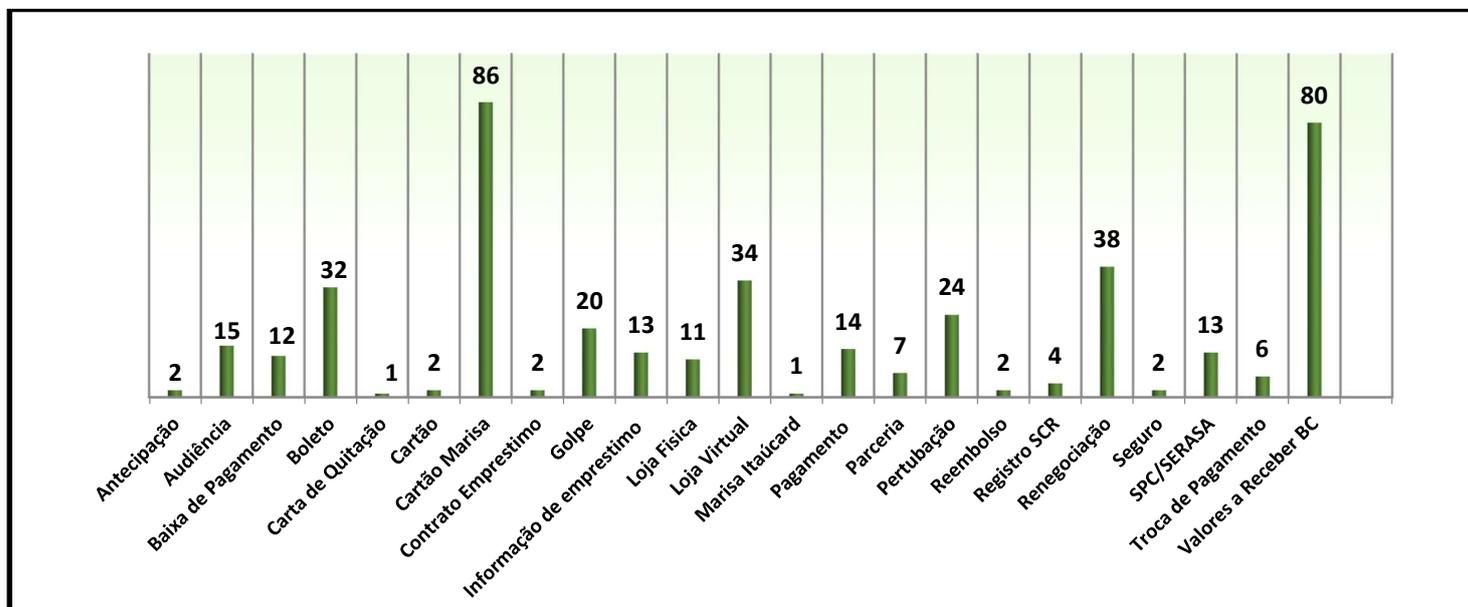
1º Semestre 2022	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	302	5	69	376
Fevereiro	263	1	24	288
Março	331	6	38	375
Abril	435	2	31	468
Mai	609	2	32	643
Junho	475	1	19	495
<b>Total</b>	<b>2415</b>	<b>17</b>	<b>213</b>	<b>2645</b>

\*D.A. (Deficiente Auditivo)

## 2.3 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

1º Semestre	
Janeiro	30
Fevereiro	38
Março	88
Abril	133
Mai	107
Junho	25
<b>Total</b>	<b>421</b>

### Representatividade Gráfica – de e-mails recebidos sem o preenchimento do formulário.





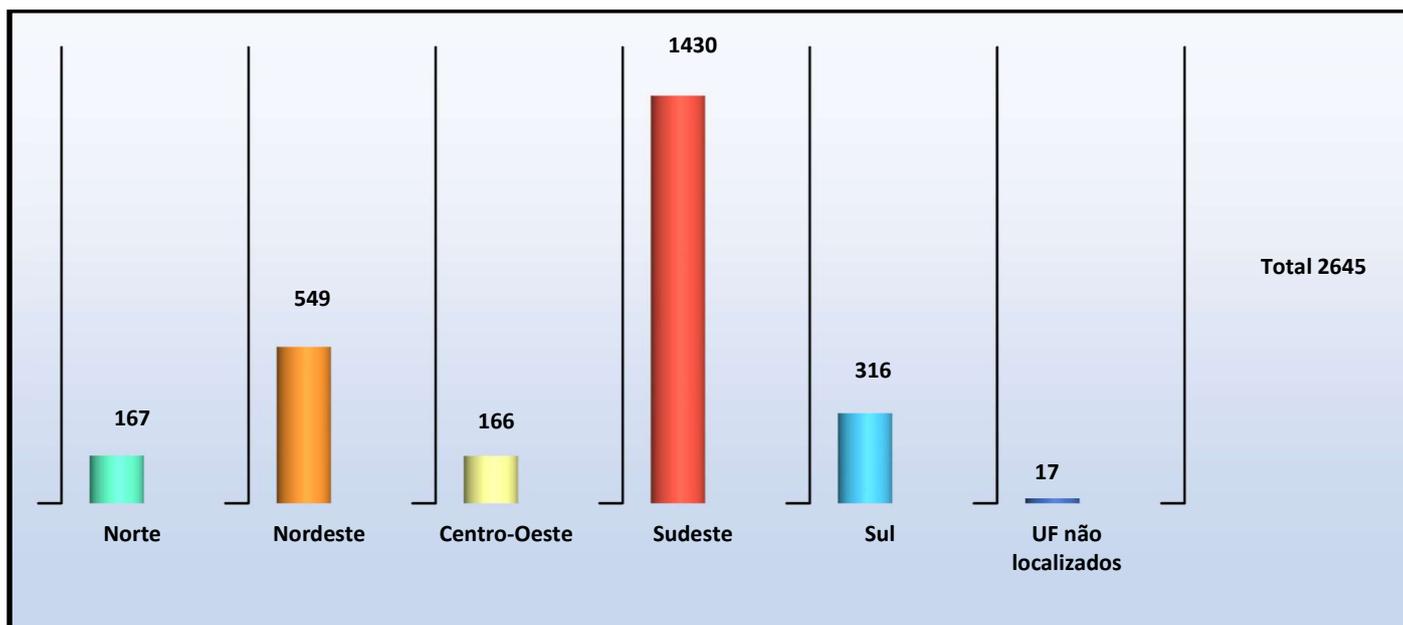
## 2.4 - Distribuição de manifestações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	167
Nordeste	549
Centro-Oeste	166
Sudeste	1430
Sul	316
<b>Total</b>	<b>2628</b>

Erro no registro do DDD	17
-------------------------	----

<b>Total Geral</b>	<b>2645</b>
--------------------	-------------

### Representatividade Gráfica.

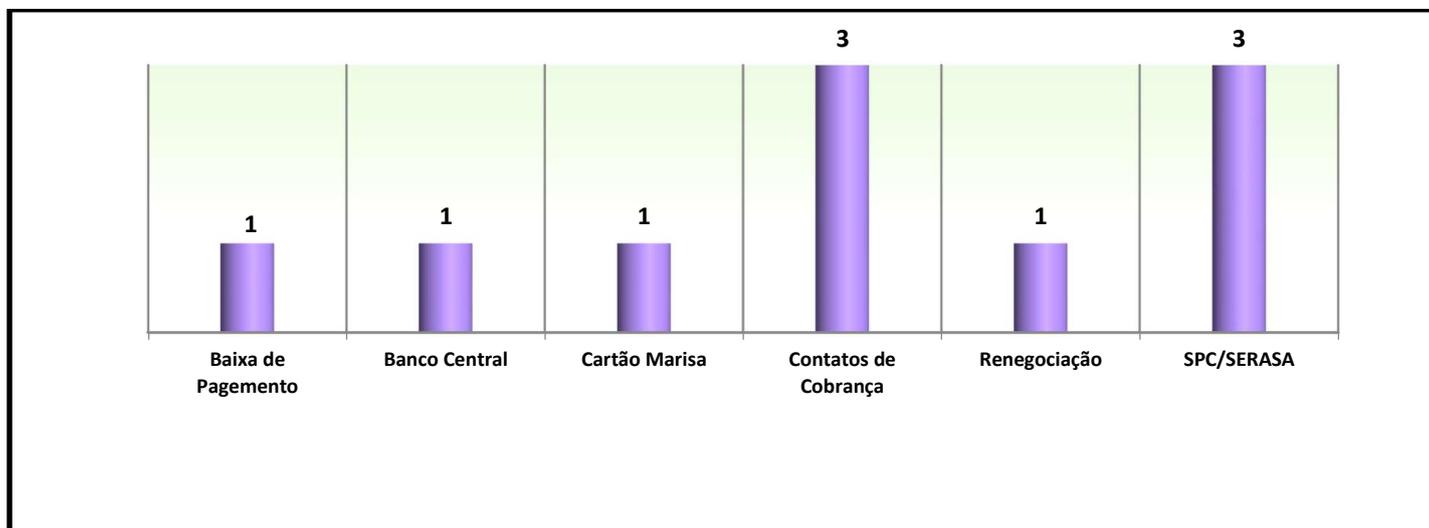


DDP DLS K



## Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

### 2.5 – Reclamações Protocoladas por motivos



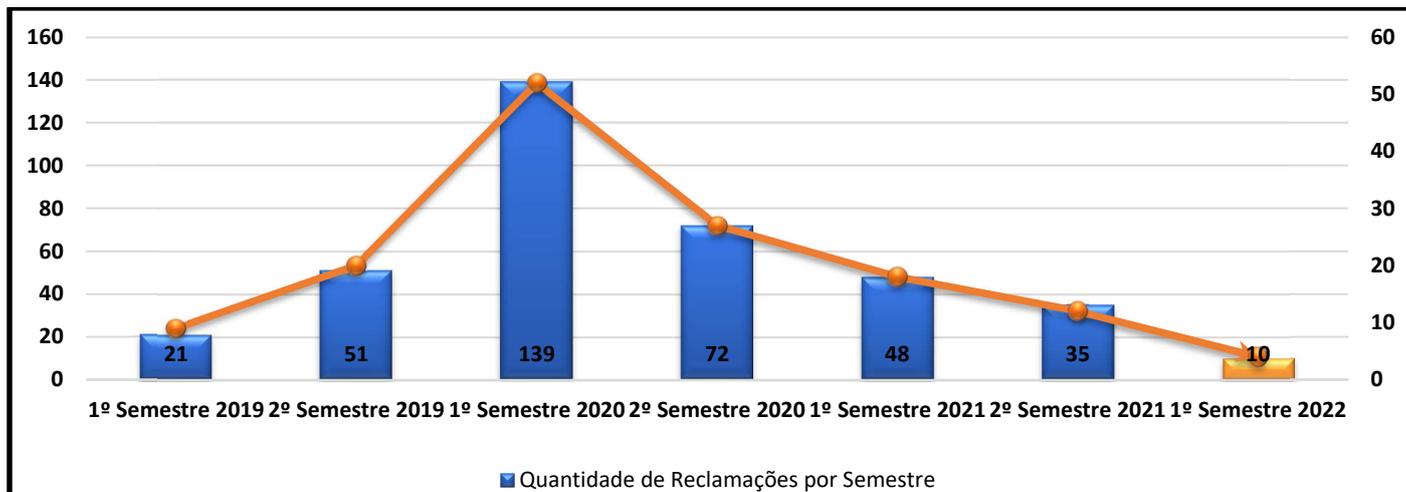
### 2.6 Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e improcedentes

Procedentes solucionadas	
Contatos de Cobrança	3
SPC/Serasa	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Improcedentes	
Baixa de pagamento	1
Banco Central	1
Cartão Marisa	1
Renegociação	1
SPC/Serasa	2
<b>Total</b>	<b>6</b>



## 2.7 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



## 2.8 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**

Das notas apontadas pelos clientes no primeiro semestre de 2022, obtivemos uma média **0,5** para a qualidade do atendimento e **0,5** para a solução apresentada.



## Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.860/20, foram desempenhados pela M Pagamentos de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

**Alberto Kohn de Penhas**

Diretor de Ouvidoria

**Dayane do Prado**

Ouvidora