

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/2023

Apresentação

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	SEÇÃO DESCRITIVA	4
2.1.	Funcionamento do departamento de ouvidoria.....	4
2.2.	Detalhamento das manifestações encaminhadas (0800 e RDR)	5
2.3.	Exames de certificação de ouvidoria	5
2.4.	Adequações de estrutura da ouvidoria.....	5
2.5.	Proposições encaminhadas.....	5
3.	RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	5
4.	SEÇÃO QUANTITATIVA – RELATÓRIOS.....	6
4.1.	Volume de reclamações por motivos no canal 0800	6
4.2.	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 0800	6
5.2.	Comparativo dos semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas	7
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 S.A.

Negócio

Atuar na melhoria dos serviços prestados pela M Pagamentos S.A 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 S.A. Ouvidor pode ser considerado o representante e o defensor do público dentro da instituição. A ele cabe a função de receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes quanto aos serviços e produtos oferecidos. Embora a sua atividade proporcione plenos poderes de responder em nome da instituição em quaisquer casos de reclamação, sugestão e questionamento, o ouvidor não tem influência sobre as respostas fornecidas pelas divisões técnicas, administrativas ou comerciais. Todas as questões levadas ao seu conhecimento serão devidamente encaminhadas às respectivas áreas de trabalho, intermediadas pela Ouvidoria e respondidas de maneira que satisfaça as necessidades e os interesses dos nossos clientes. Como ocupa uma função de alta confiança, o ouvidor traz como principais elementos, a Ética, o Conhecimento, a Imparcialidade e a preservação da Moral. Seja qual for o caso em análise, ele tem como fundamento primeiro a priorização dessas quatro características fundamentais para a manutenção da integridade da instituição e da Ouvidoria.

Responsáveis pelo Departamento:

Diretor Superintendente

João 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 encaminha às respectivas áreas as reclamações registradas no sistema do Banco Central do Brasil (RDR - Sistema de Registro de Denúncias).

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;
- As reclamações são encaminhadas para averiguação quanto à procedência, legalidade e os envolvidos, tendo o registro através de número de protocolo para acompanhamento e controle;
- 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;
- 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 e RDR)

No semestre findo em 30 de junho de 2023, foram recebidas **554** manifestações sendo:

- **523** manifestações de informação pelo 0800, após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedente;
- **3** manifestações de reclamação pelo 0800, sendo que após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedentes;
- **28** manifestações via Banco Central (RDR) – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão; **1** (uma) foi julgado como procedente (Taxa de Juros EP).

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 foi identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que foram encaminhadas para a diretoria, com objetivo de adequar a nova estrutura estratégica da companhia.

3. RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As demandas dos clientes da M Pagamentos S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (opera somente com pessoas físicas) no 1º semestre de 2023.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria M Pagamentos 0800 723 23 99 Opção 02	526
Banco Central - RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	28
	554

4. SEÇÃO QUANTITATIVA – RELATÓRIOS

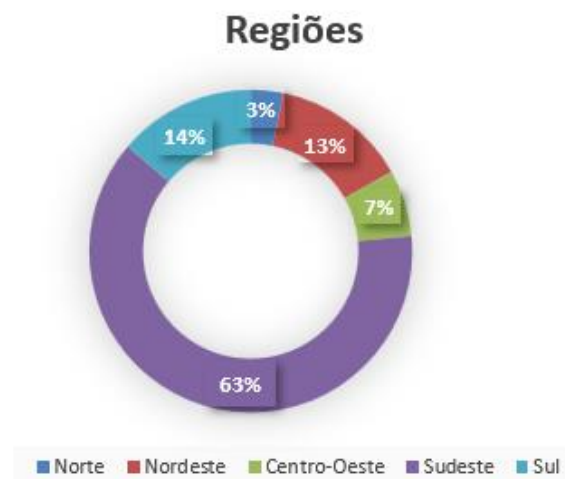
4.1. Volume de reclamações por motivos no canal 0800

1º Semestre 2023	Informação	Reclamação	*Não Classificado (RDR)	Total
Janeiro	62	0	4	66
Fevereiro	97	0	4	101
Março	93	1	4	98
Abril	85	2	4	91
Maior	79	0	7	86
Junho	107	0	5	112
Total	523	3	28	554

* Não gera protocolo interno

4.2. Distribuição de manifestações por regiões 0800 (não considera RDR)

Regiões do Brasil	
Norte	17
Nordeste	71
Centro-Oeste	35
Sudeste	328
Sul	72
Total	523
DDD não Cadastrado	3
Total Geral	526

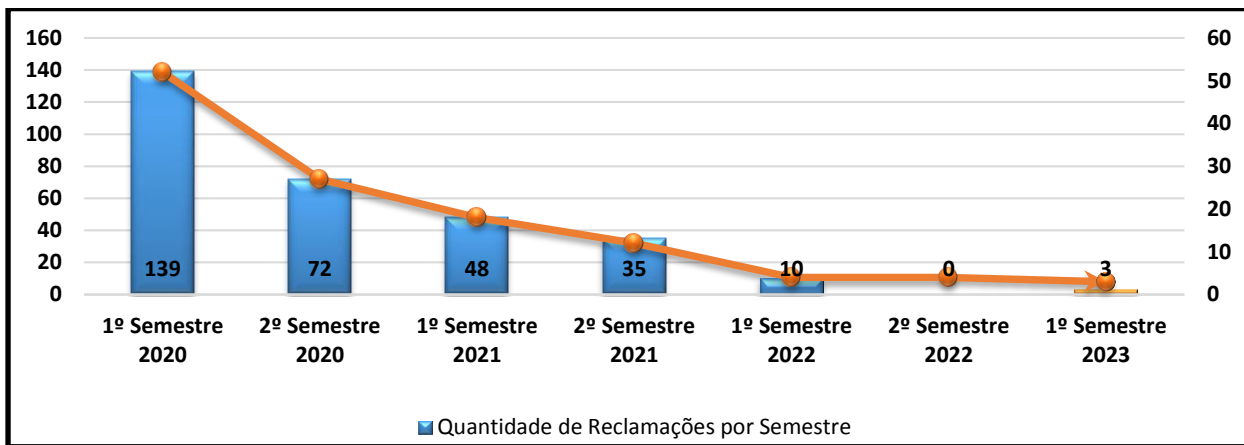


5. RECLAMAÇÕES PROTOCOLADAS NO CANAL DE OUVIDORIA

5.1. Reclamações protocoladas por motivos no 0800

3 manifestações de reclamação 0800, sendo que após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedentes;

5.2. Comparativo dos semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



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

6. 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, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

São Paulo, 23 de agosto de 2023.

Alexandre Tenorio de Albuquerque

ALEXANDRE TENORIO ALBUQUERQUE
Ouvidor

João Pinheiro Nogueira Batista

JOÃO PINHEIRO NOGUEIRA BATISTA
Diretor Superintendente