

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE/22



Mensagem da Ouvidoria

É com muita satisfação que publicamos este relatório referente ao 1º semestre de 2022, que reflete o nosso compromisso com a excelência, melhoria contínua de processos e satisfação dos nossos clientes.

Até aqui tivemos muitos desafios, e também muitos aprendizados. Houve melhorias importantes que foram implementadas por meio das informações trazidas pela nossa Ouvidoria, focando - sempre - na necessidade dos nossos clientes, tendo-os na centralidade do nosso negócio.

A Ouvidoria é um importante instrumento para fortalecer toda a companhia. Um dos principais objetivos é servir, trazendo a melhor resolução possível a todos os clientes que, por algum motivo, não se sentiram satisfeitos com o contato realizado nos canais preliminares. Atuamos de forma imparcial, ética, eficiente, com retidão e respeitando a todos.

Temos a confiança de que somos um importante condutor da “Voz do Cliente” para todos da companhia, disseminando as informações corretas e necessárias a fim de avançarmos para novos patamares de satisfação e qualidade. Sem dúvidas de que não fazemos isso sozinhos. Temos o suporte e atuação - em conjunto - de todas as áreas operacionais, de negócios, assim como o total apoio da Diretoria da Companhia.

Estamos animados com o porvir pois temos a certeza - ao olhar pelo retrovisor - que muito fizemos, e que ainda temos uma jornada muito importante pela frente. Agradecemos todos aqueles que participam ativamente no dia a dia da Ouvidoria, imbuídos em atender as demandas dos nossos clientes, evoluir positivamente na sua experiência com a nossa Companhia, inovando e desburocratizando o mundo digital.

Atenciosamente,

Arilda Vasconcelos Nogueira de Lima
Diretora da Ouvidoria

Mauricio Lambstain
Ouvidor



NESTE RELATÓRIO CONSTARÃO AS INFORMAÇÕES DAS SEGUINTE EMPRESAS DO GRUPO:

- _ PagSeguro Internet S.A
- _ BancoSeguro S.A
- _ Moip by Pagseguro Internet S.A

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO SÃO:

Atendimento Telefônico

Disponível 24 horas, 7 dias por semana.

Para capitais e regiões metropolitanas:
4003-1775 | 3004-7875

Demais localidades, exceto celular:
0800-728-2174 | 0800-723-4000

Atendimento via Chat

Disponível 24 horas, 7 dias por semana.

Atendimento Telefônico para pessoas com Deficiência Auditiva e/ou de Fala

Disponível das 6h às 20h40 (Horário de Brasília), 7 dias por semana:
0800-728-2345

Ouvidoria

Disponível de Segunda a Sexta das 9h às 18h (exceto feriados).
0800-728-2167



RESULTADOS



Resultados

Foram realizados

15.714

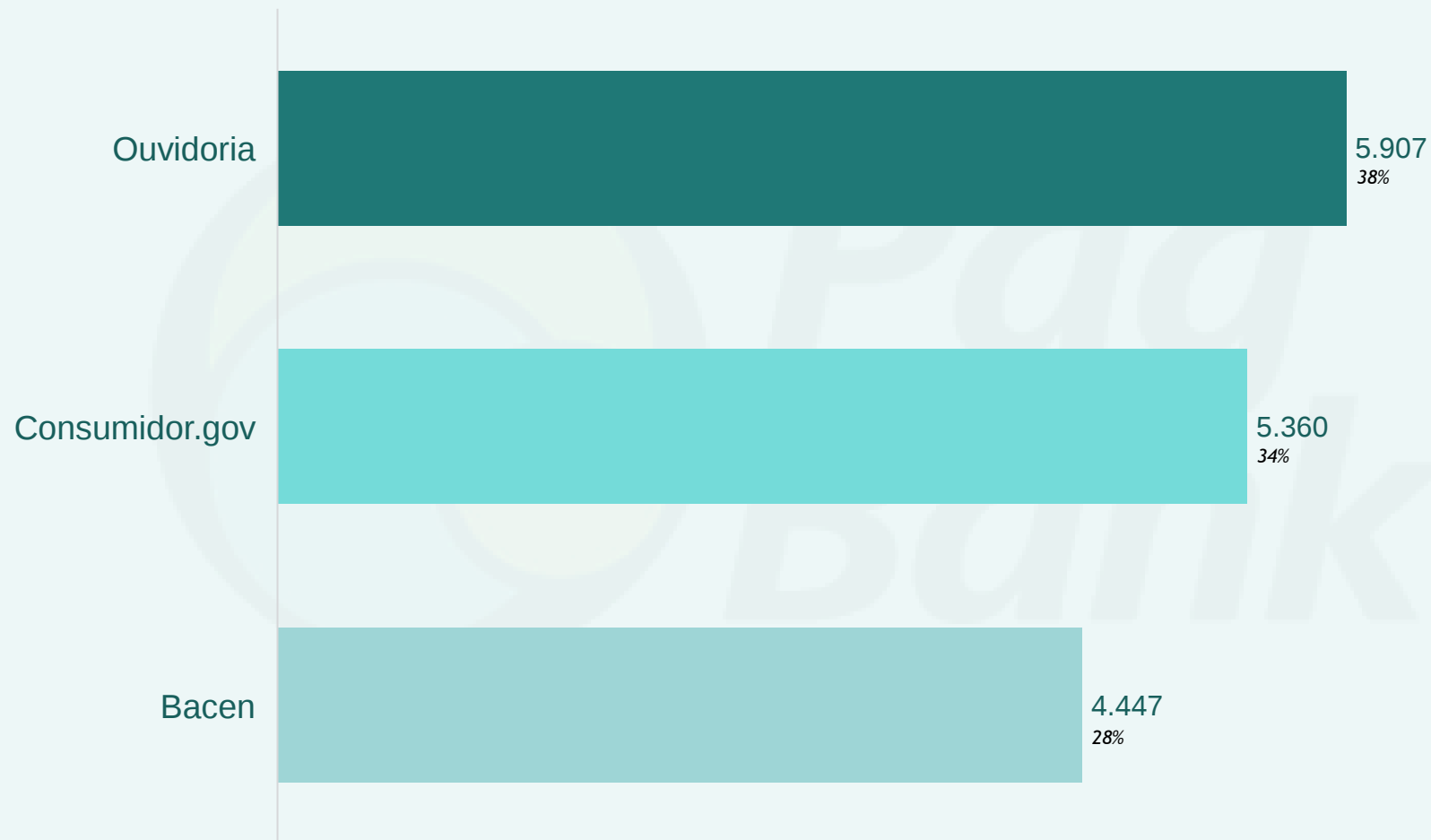
atendimentos de
reclamações no 1º
semestre de 2022



Redução de

30%

em relação ao mesmo
período de 2021

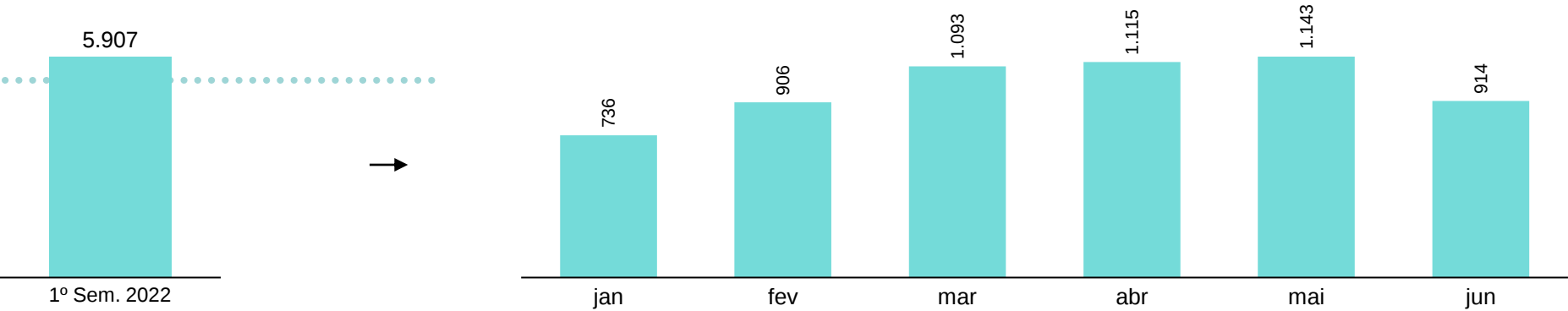


Atendimentos Ouvidoria



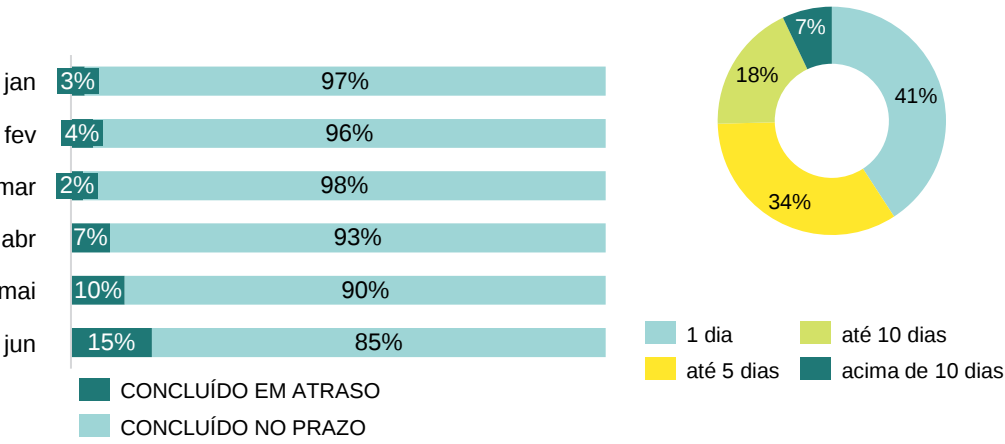
Casos 1º Semestre 2022

Atendimentos por Mês



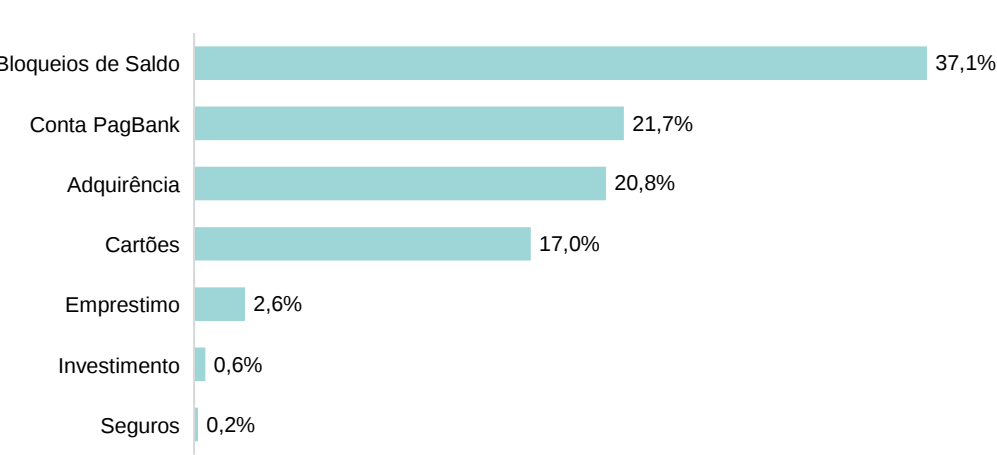
Prazos de Tratamento e Encerramento

Em %



Reclamação por tipo de produto ou serviço

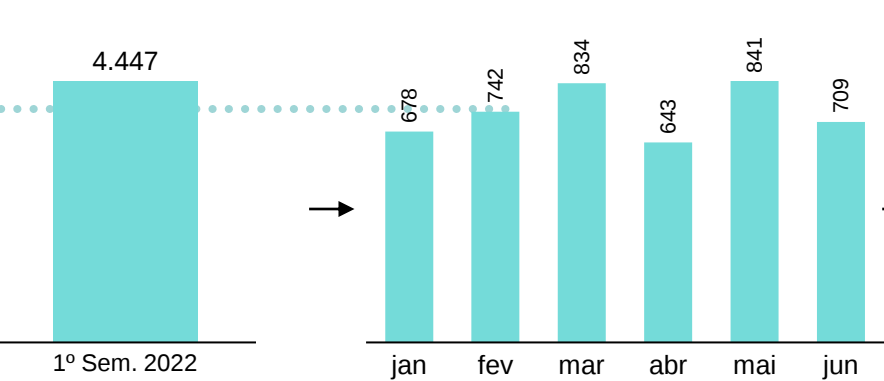
Em %



Atendimentos RDR - Bacen



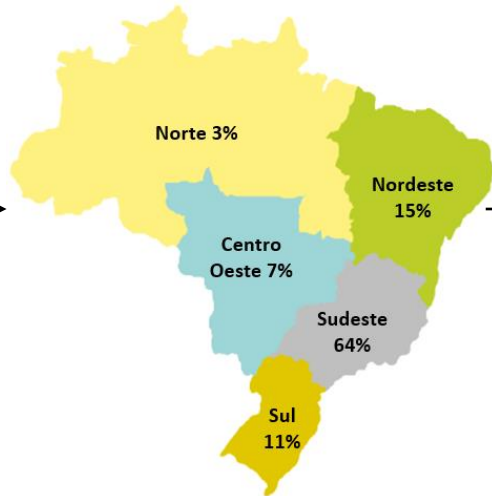
Casos 1º Semestre 2022 Atendimentos por Mês



Em %

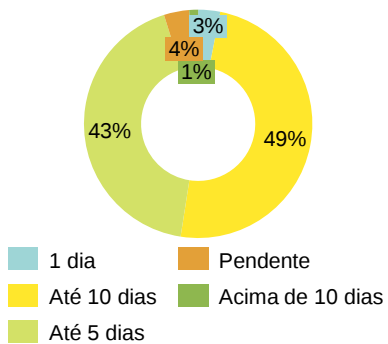
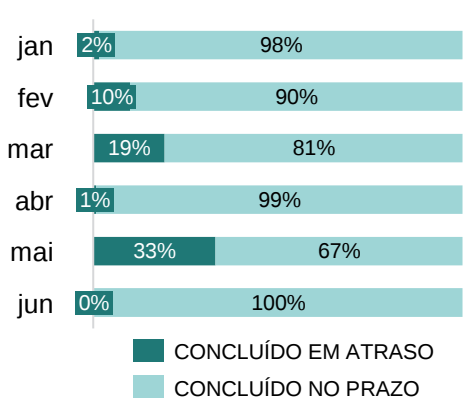
Atendimentos por Região 2022

Em %



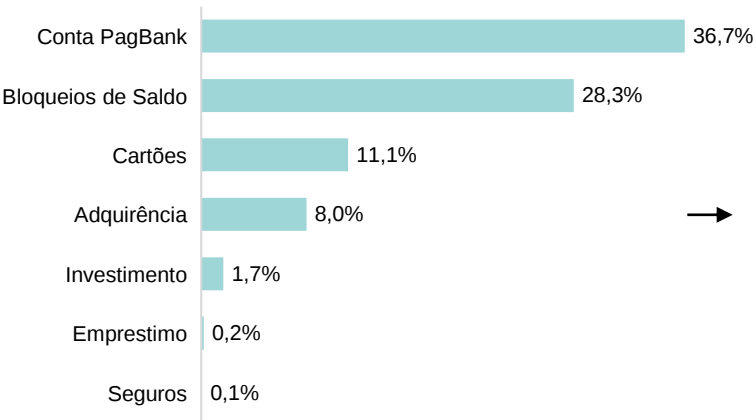
Prazos de Tratamento e Encerramento

Em %



Reclamação por tipo de produto ou serviço

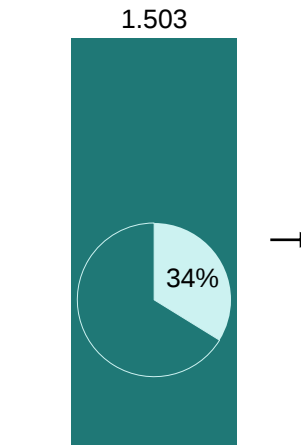
Em %



Dentre as reclamações que recebemos no 1º semestre de 2022, foram julgadas

Casos Julgados

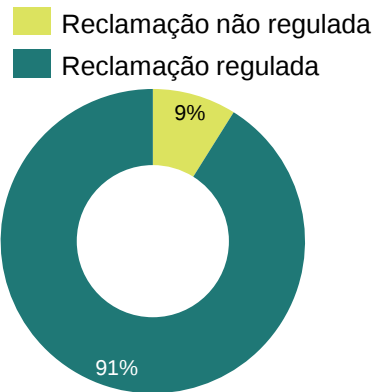
Em %



Casos Julgados

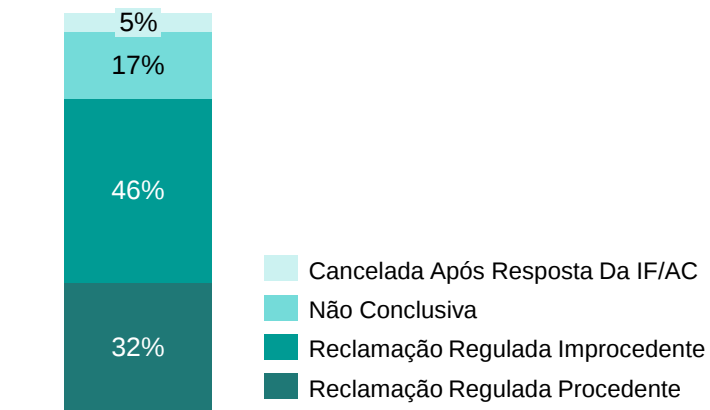
Tipos de Reclamação

Em %



Das Reclamações Reguladas

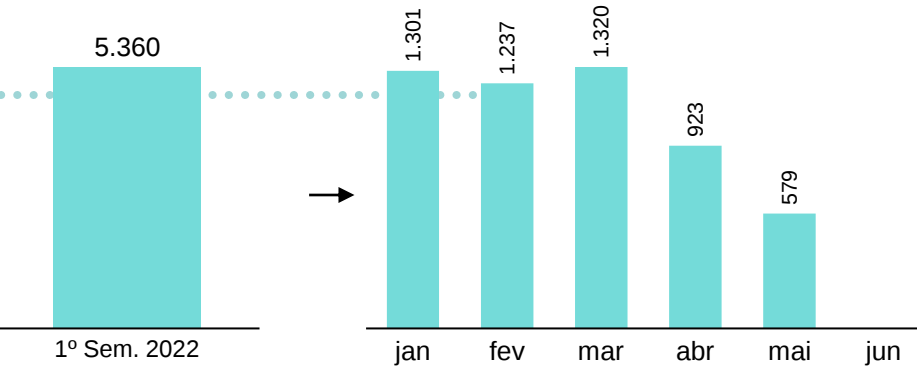
Em %



Atendimentos Consumidor.gov

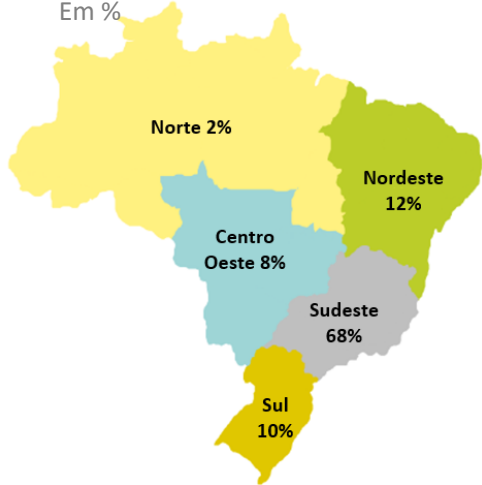


Casos 1º Semestre 2022 Atendimentos por Mês



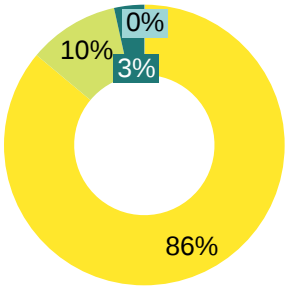
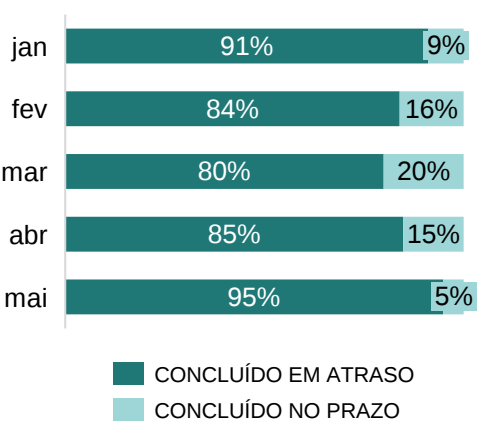
Em %

Atendimentos por Região 2022



Prazos de Tratamento e Encerramento

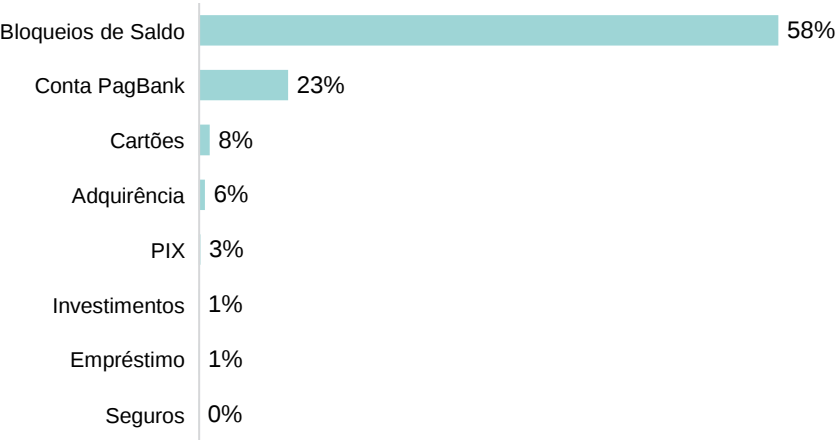
Em %



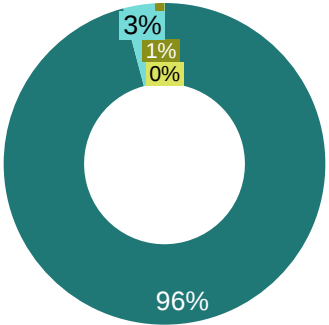
1 dia até 10 dias
acima de 10 dias até 5 dias

Reclamação por tipo de produto ou serviço

Em %



Das reclamações atendidas no Consumidor.gov no 1º semestre de 22, foram classificadas como:



RECLAMAÇÃO/NOTIFICAÇÃO ATENDIDA
NÃO AVALIADA
RECLAMAÇÃO/NOTIFICAÇÃO NÃO ATENDIDA
ERRO DE CADASTRO

OBRIGADO!

