



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
(2ºSemestre/2020)**

**PAGSEGURO INTERNET S.A.**

---

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2020</b>

## Sumário

Mensagem do Diretor .....	- 3 -
1. Introdução.....	- 4 -
2. Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro .....	- 4 -
3. Resultados do 2º semestre de 2020 .....	- 4 -
3.1 Atendimento por Região .....	- 4 -
4. Classificação das reclamações .....	- 5 -

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2020</b>

### Mensagem do Diretor

O canal da Ouvidoria é um importante instrumento para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços e a desburocratização do PagSeguro. O trabalho é desenvolvido seguindo uma metodologia que consiste em entender a demanda do cliente, examinar a causa raiz e solucionar o problema apresentado, respeitando as regras da Companhia.

Tais reclamações e soluções podem gerar impactos e ter repercussão nos processos, produtos e serviços do PagSeguro, e este trabalho só é possível com a parceria entre as áreas operacionais, áreas de negócios e o apoio da Diretoria da Companhia.

Este relatório reflete o compromisso do PagSeguro com o bom atendimento e suas responsabilidades com os seus clientes, bem como com a revisão periódica de seus processos, produtos e serviços, valorizando o nosso maior bem, que é o cliente.

O principal objetivo da Ouvidoria é prestar atendimento aos clientes que não se sentiram satisfeitos com o atendimento realizado nos canais preliminares e que por isto buscam a solução no canal de segunda instância, que deve ocorrer de forma imparcial, com ética, eficiência e respeito ao cliente.

Agradecemos a todos os envolvidos na solução das demandas recebidas neste primeiro semestre, e esperamos atender as novas demandas, inovando e desburocratizando o mundo digital.

Atenciosamente,

*Marcelo Haidar*  
 Diretor da Ouvidoria  
**PagSeguro Internet S.A.**

### 1. Introdução

O relatório da Ouvidoria do **PagSeguro Internet S.A.** ("PagSeguro" ou "Companhia") tem como objetivo demonstrar e atender as boas práticas na comunicação com os seus clientes, seguindo as diretrizes adotadas pela Companhia que são: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco em resultado, bem como atender às disposições da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015 ("Resolução CMN 4.433/15") e demais regulamentações vigentes sobre o tema.

### 2. Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro

O Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro é atuar como um canal de comunicação entre o PagSeguro e seus clientes, inclusive na mediação de eventuais conflitos, de maneira a possibilitar, com a agilidade e a eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

### 3. Resultados do 2º semestre de 2020

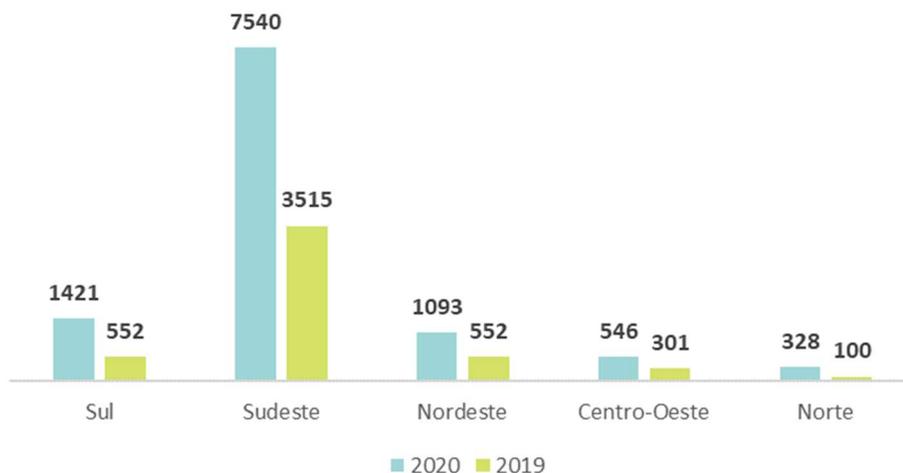
A partir deste item, apresentamos o resultado da Ouvidoria do segundo semestre de 2020 do PagSeguro, sendo:

#### 3.1 Atendimento por Região



**Total de casos no país: 10.927**

Quando comparado ao mesmo período em 2019, os números são:

**Casos por Região**


Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
+226%	+98%	+157%	+114%	+81%

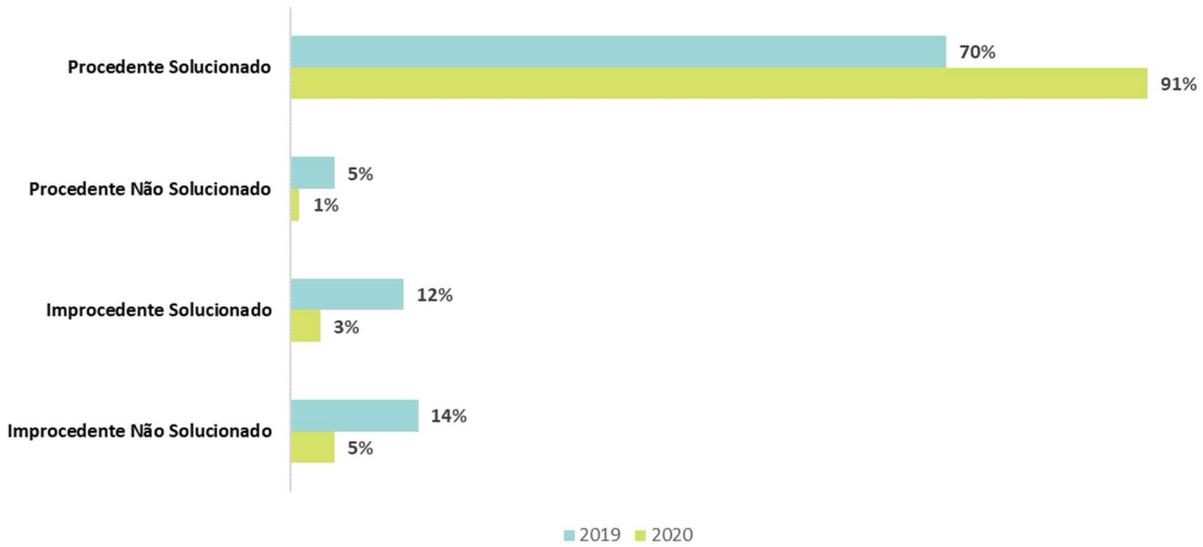
**4. Classificação das reclamações**

A Ouvidoria do PagSeguro classifica as demandas recebidas, como:

- **Procedente Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar.
- **Procedente não Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.
- **Improcedente Não solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.
- **Improcedente Solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, mas solucionado do ponto de vista do cliente.

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2020</b>

Com base nesta classificação, no segundo semestre de 2020, do total de 10.927 demandas, temos o seguinte cenário, já comparado com o mesmo período em 2019:



Atenciosamente,

Marcelo Haidar  
Diretor da Ouvidoria  
**PagSeguro Internet S.A.**