

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: dezembro/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
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 RDR)	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. O 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 de Ouvidoria

Marilia Gonçalves de Oliveira

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 10:00 às 16h00)

- 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 dois ouvidores, 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 31 de dezembro de 2023, foram recebidas **443** manifestações sendo:

- **363** manifestações de pedido de informação pelo 0800 (aos pedidos de informação foram dados direcionamento aos clientes);
- **79** manifestações via Banco Central (RDR) – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, **8** foram julgados como procedente (Limite de Cartão, perturbação a terceiros, Registro SCR e cobrança de juros, multas e encargos).
- **1** manifestação de reclamação pelo 0800, sendo que após averiguação quanto a procedência, foi julgada como procedente (perturbação a terceiros)

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 dois ouvidores 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.

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 2023:

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria M Pagamentos 0800 723 23 99 Opção 02	364
Banco Central - RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	79
	443

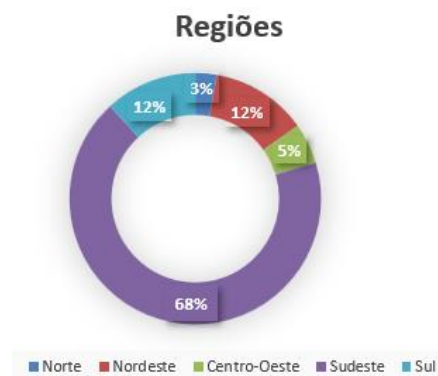
4. SEÇÃO QUANTITATIVA – RELATÓRIOS

4.1. Volume de reclamações por motivos no canal 0800

2º Semestre 2023	Informação	Reclamação	RDR	Total
Julho	123	0	10	133
Agosto	99	1	19	119
Setembro	53	0	13	66
Outubro	42	0	16	58
Novembro	20	0	15	35
Dezembro	26	0	6	32
Total	363	1	79	443

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

Regiões do Brasil	
Norte	10
Nordeste	45
Centro-Oeste	19
Sudeste	246
Sul	43
Total	363
DDD não Cadastrado	1
Total Geral	364

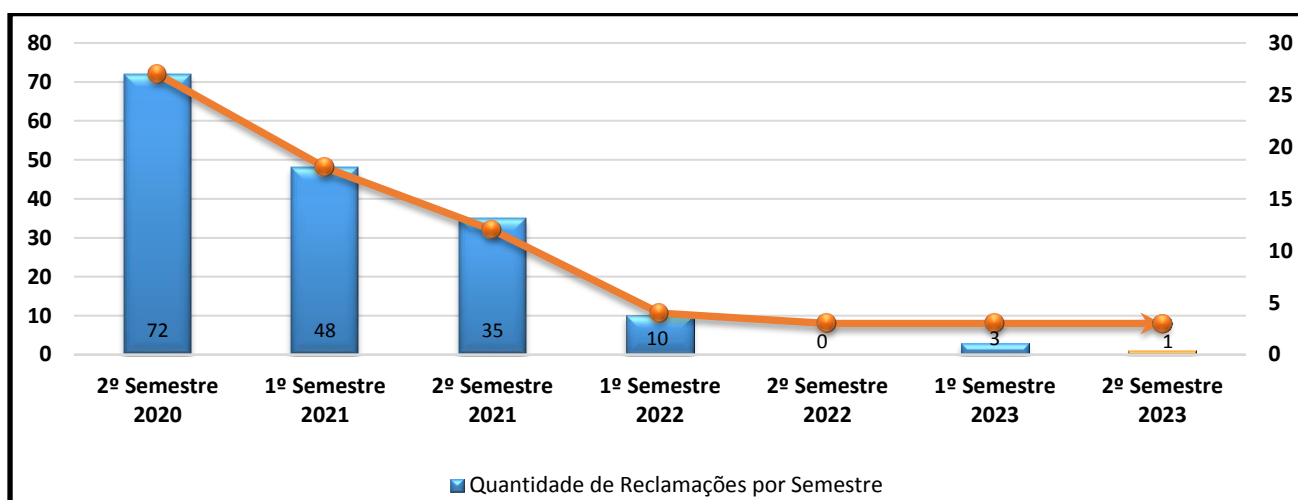


5. RECLAMAÇÕES PROTOCOLADAS NO CANAL DE OUVIDORIA

5.1. Reclamações protocoladas por motivos no 0800

1 manifestação de reclamação pelo 0800, sendo que, após a averiguação quanto a procedência, foi julgada como procedente (perturbação a terceiros)

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.

Das notas apontadas pelo cliente no segundo semestre de 2023, obtivemos uma média 5,0 para a qualidade do atendimento e 5,0 para a solução apresentada.

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, 16 de fevereiro de 2024.

Dayane do Prado

Dayane do Prado

Ouvidor

Pamela Leny Ferraz

Pamela Leny Ferraz

Ouvidor

Marilia Gonçalves de Oliveira

Marilia Gonçalves de Oliveira

Diretor de ouvidoria