



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2025



Introdução

Este documento apresenta o relatório semestral de Ouvidoria da PagHiper, em conformidade com as disposições da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que regulamenta a constituição e funcionamento das ouvidorias nas instituições de pagamentos. Neste relatório, detalhamos as responsabilidades da Ouvidoria e fornecemos informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria da PagHiper no período de 1 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

Apresentação

Somos especialistas em soluções de Pagamentos digitais, tais como Pix e Boletão Bancário, desde 2014 a PagHiper se destaca no mercado por prestar serviços de excelência para os clientes pessoas físicas e jurídicas. Nosso principal objetivo é simplificar a gestão de cobrança, permitindo que nossos clientes se concentrem no que realmente importa: o desenvolvimento e a entrega de seus produtos e serviços.

Nossa missão é oferecer soluções de pagamento eficientes e seguras, adaptadas às necessidades de cada cliente, promovendo uma experiência sem complicações na gestão financeira. Acreditamos que, ao facilitar os processos de cobrança, contribuímos diretamente para o crescimento e a sustentabilidade dos negócios de nossos clientes.

Ao longo dos anos, construímos uma reputação sólida baseada na confiança e na qualidade de nossos serviços. Estamos comprometidos em inovar continuamente, proporcionando ferramentas e recursos que otimizem a gestão financeira e impulsionam o sucesso dos nossos clientes. Com a PagHiper, você pode ter a certeza de que sua gestão de cobrança está em boas mãos, permitindo que você dedique mais tempo e energia ao que é essencial para o seu negócio.

Missão

A missão da PagHiper é resolver a vida financeira das pessoas com transparência, segurança e simplicidade. Em outras palavras, nos dedicamos a oferecer soluções de pagamentos digitais e boletos online de forma eficiente e acessível.

Visão

A visão da PagHiper é ser reconhecida como uma empresa que valoriza o conhecimento, com elevados padrões de exigência e responsabilidade. Buscamos um futuro onde continuem a contribuir para a formação de cidadãos conscientes e agentes de mudança.

Valores

Os valores da PagHiper incluem integridade, transparência, simplicidade e segurança. Esses princípios orientam suas ações e atitudes diante de todas as situações possíveis e imagináveis.



Fonte: Gemini (2026), criada por IA e editada pelo autor



Distribuição das demandas por Canal Inapropriado

No segundo semestre de 2025, o Canal de Ouvidoria recebeu um total de 58 registros de atendimentos classificados como inapropriados, uma vez que os atendimentos não foram oriundos do canal de Ouvidoria da PagHiper. Desse modo, é importante ressaltar que os atendimentos que foram classificados com outros inclui: e-mails de marketing, e-mails automáticos, e-mails testes, demandas com informações insuficientes, ligações que caíram durante a tratativa, demandantes que ligaram mais de uma vez ou abriram mais de um chamado na ouvidoria. Dito isso, as demandas que são oriundas do canal de SAC, são direcionadas pela ouvidoria para o canal correto, e em tais casos, orientamos o cliente e explicamos que o objetivo deste canal de atendimento é atuar como um canal de segunda instância.

Na tabela 1 abaixo, listamos a distribuição desses atendimentos cujo canal de atendimento foi classificado como inapropriado:

Tabela 1 - Distribuição por Canal: Inapropriado

Canal de origem	Quantidade	Tipo demanda
Telefone	37	Demandas de SAC e Outros
Formulário e E-mail	21	Demandas de SAC e Outros

Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Distribuição das demandas por Canal Adequado

No segundo semestre de 2025, o Canal de Ouvidoria recebeu um total de 20 registros de atendimentos classificados como procedentes e improcedentes, uma vez que os atendimentos foram oriundos do Canal de Ouvidoria da PagHiper.

Abaixo, na tabela 2 detalhamos os nossos serviços e a quantidade de atendimentos classificados como adequados:

Tabela 2 - Distribuição por Canal: Adequado

Distribuição das demandas por Canal Adequado- Ouvidoria	
Tipo de Canal de Atendimento	Qd. de Reclamações
E-mail/ Formulário de Atendimento Ouvidoria	2
Telefone	11
Total	13

Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Tabela 3 - Distribuição por Canal: RDR

Distribuição das demandas por Canal Mediador	
Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)	Qd. de Reclamações
Procedente	0
Improcedente	7
Total	7

Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Vale destacar que, todos os RDR recebidos pela PagHiper foram classificados como improcedentes, já que em sua maioria tratam-se de reclamações dos quais os demandantes confundiram a PagHiper com outra instituição. Portanto, com o objetivo de auxiliar esses demandantes, a ouvidoria entrou em contato com essas pessoas via e-mail e telefone, para orientá-los e direcioná-los à instituição correta, após identificar que suas solicitações não eram de nossa competência.

Ranking de Reclamações

O Banco Central do Brasil (BCB) disponibiliza um Ranking de Reclamações de fácil acesso aos consumidores, permitindo que possam avaliar, analisar e escolher a Instituição que melhor atenda às suas necessidades de serviços.

O Banco Central utiliza esse recurso para demonstrar transparência ao apresentar aos consumidores as reclamações que foram registradas, respondidas, analisadas e encerradas com ou sem resolução.

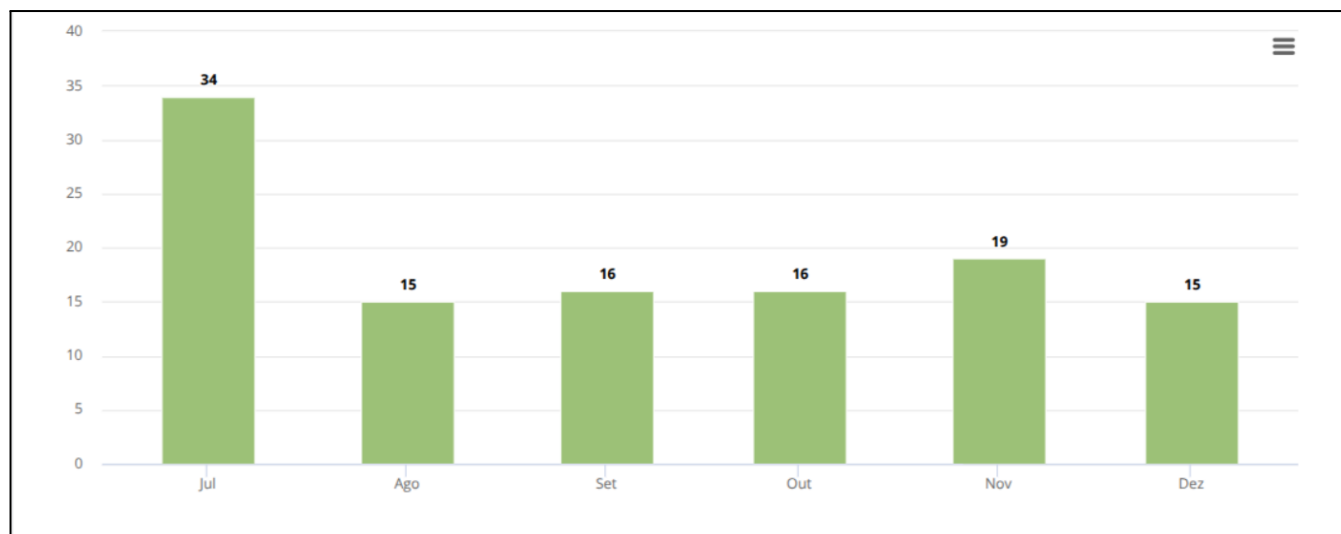
A divulgação do ranking segue disponível no site do Banco Central e pode ser verificada a qualquer momento através do link abaixo:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>.

Análise de reclamações via Reclame Aqui

A PagHiper utiliza os recursos do site Reclame Aqui para sanar eventuais problemas e conflitos gerados por meio de nossos canais de atendimento. No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria assumiu a gestão do Reclame Aqui. Portanto, os números apresentados no Gráfico 1 correspondem às reclamações atendidas na plataforma no período de 1 de julho a 31 de dezembro.

Gráfico 1- Reclamações registradas no Reclame Aqui



Fonte: Reclame Aqui (2025).

Prazo médio de resposta ao cliente

De acordo com o art. 7º, § 2º, da Resolução BCB nº 28/2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação. Quanto ao prazo médio de resposta, este pode variar de 3 a 10 dias úteis a depender da demanda, entretanto a Ouvidoria da PagHiper sempre tenta concluir as demandas antes do prazo previsto.

No caso da plataforma Reclame Aqui, não há um prazo específico definido para que as instituições respondam às solicitações dos clientes. Entretanto, de acordo com os registros da plataforma, a PagHiper tem um tempo médio de resposta geral de 22 horas para atender às demandas.

Abaixo, relacionamos o desempenho da PagHiper no Reclame Aqui no período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2025.

Tabela 4 - Registros Reclame Aqui - 2º Semestre de 2025

Qtd. de reclamações	Demandas respondidas	Demandas pendentes	Médias de avaliações	Casos resolvidos	Tempo médio de resposta
115	115	0	59 reclamações avaliadas e nota média de 8.3	88.14%	22 horas

Fonte: Elaborado pela ouvidoria (2025), com base nos dados do Reclame Aqui.

Distribuição das demandas de Ouvidoria

A distribuição das demandas de Ouvidoria na PagHiper é realizada conforme procedimentos estabelecidos, seguindo diretrizes regulatórias e normativas internas.

Essa distribuição envolve a análise e o encaminhamento adequado de cada demanda recebida para o setor ou área responsável da Instituição, garantindo que cada questão seja tratada de forma eficiente e conforme os protocolos estabelecidos.

Os indicadores de distribuição das demandas de ouvidoria podem incluir diversos aspectos que ajudam a monitorar e avaliar o desempenho do setor. Alguns exemplos de indicadores comuns são:

Tempo de resposta: Mede o tempo que a ouvidoria leva para responder às demandas recebidas.

Canais de origem: Indica de onde vêm as demandas (telefone, e-mail, chat, etc.) e sua distribuição proporcional.

Classificação das demandas: Divide as demandas por categorias (ex.: reclamações, sugestões, elogios para entender a natureza dos problemas enfrentados pelos clientes).

Índice de resolatividade: Percentual de demandas que são resolvidas pela ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento adicional.

Perfil dos demandantes: Compradores são consumidores que realizam compras nas lojas e entram em contato com a PagHiper para tirar dúvidas sobre boletos e PIX emitidos. Já os lojistas são os clientes que utilizam efetivamente os serviços da PagHiper para realizar vendas, ou seja, fazem uso do sistema da PagHiper para emitir boletos e PIX, para que seus clientes paguem pelos produtos selecionados em seus sites.

Volume de demandas por período: Número total de demandas recebidas ao longo de um período específico (diário, semanal, mensal, etc.).

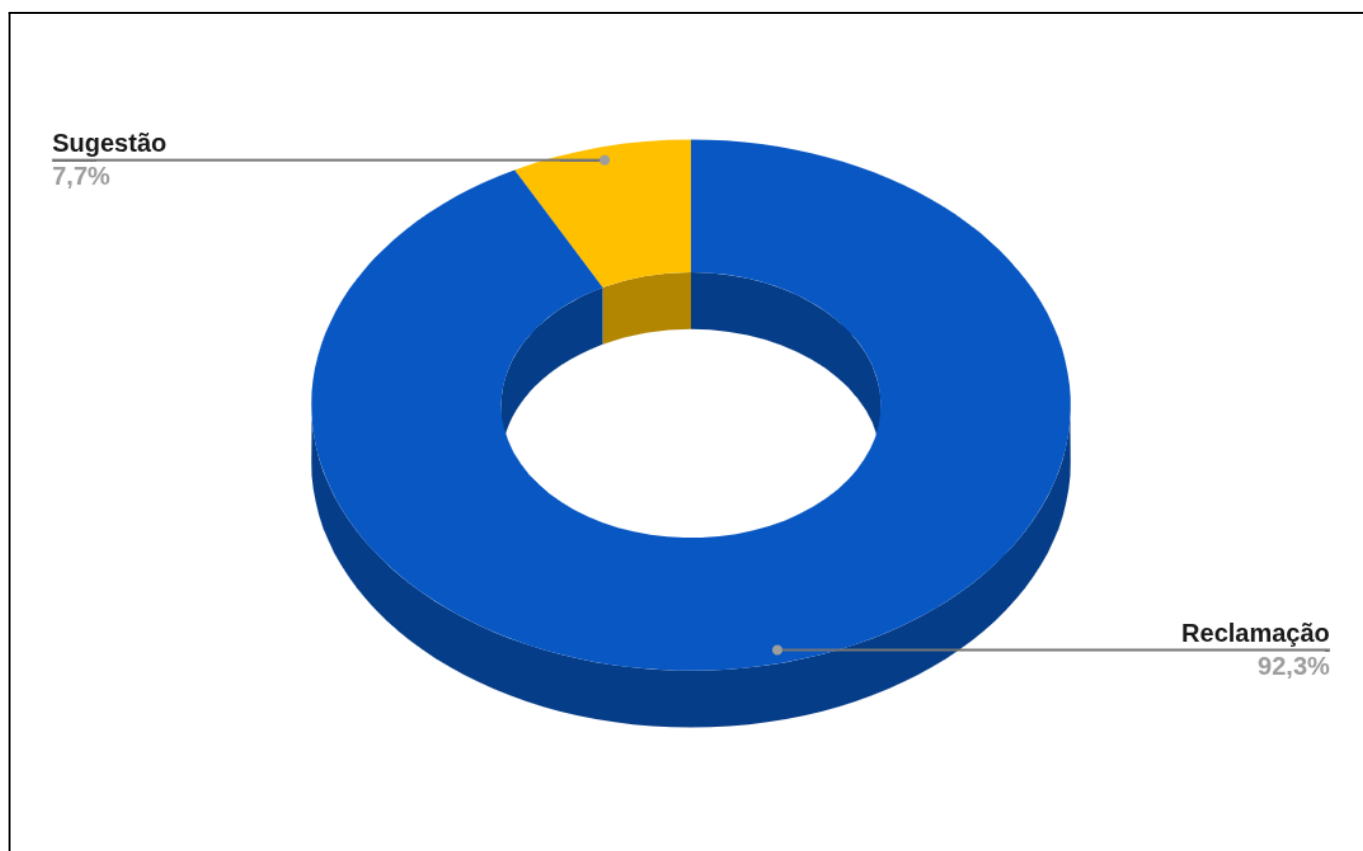
Distribuição por área: Analisa para qual área ou departamento são encaminhadas as demandas, verificando a distribuição equitativa ou se há concentração em alguma área específica.

Quantidade: Apresenta uma análise detalhada das reclamações, elogios e sugestões que foram registradas, abordadas e resolvidas durante o período em questão.

A seguir, apresentamos os gráficos que demonstram as demandas recebidas pelo canal de Ouvidoria e suas respectivas classificações:

Gráfico 1- Distribuição e classificação das demandas

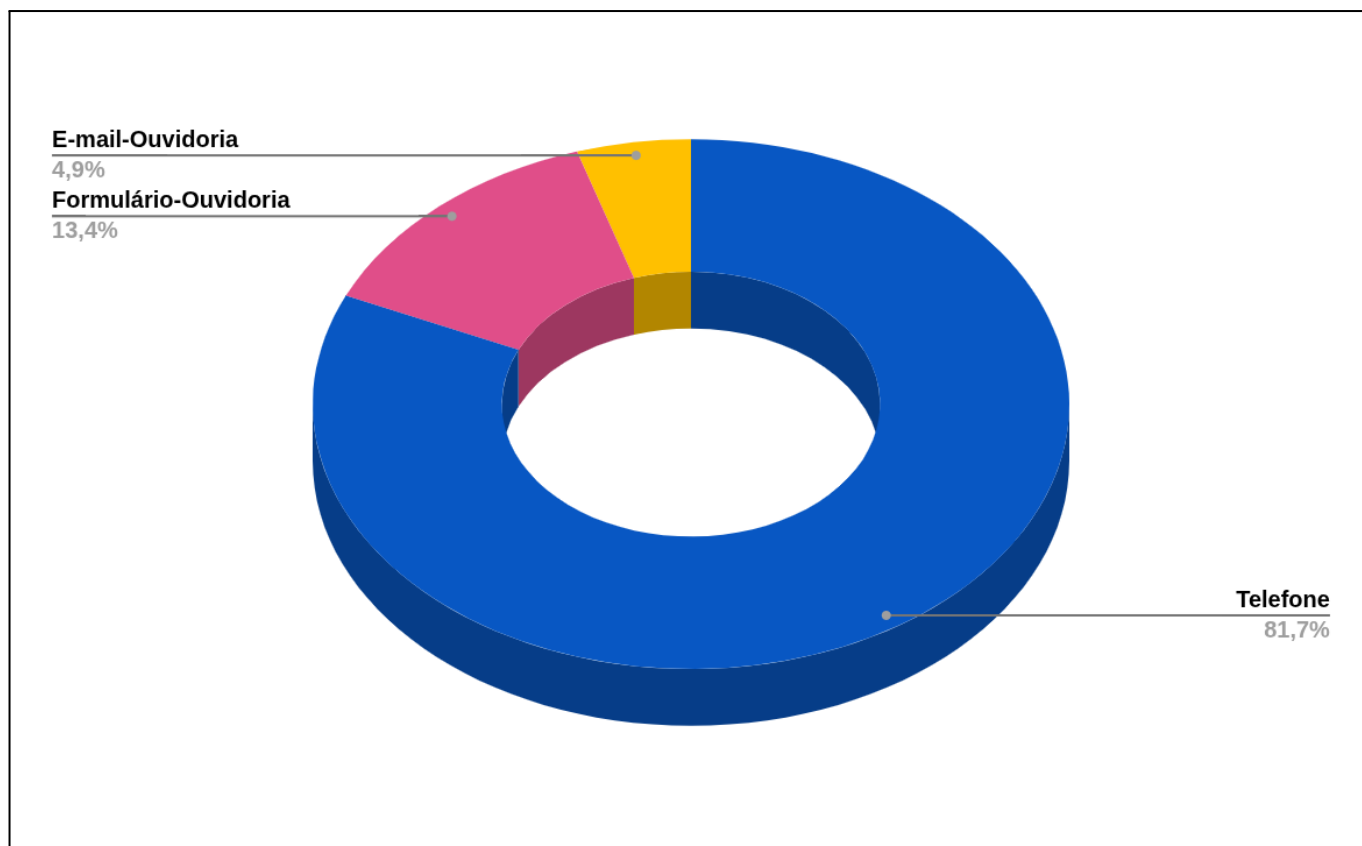
Neste primeiro semestre, a ouvidoria recebeu apenas 7,7% de sugestões. Já o montante de reclamações recebido inclui demandas recepcionadas tanto pelo telefone quanto por e-mail ou formulário.



Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).



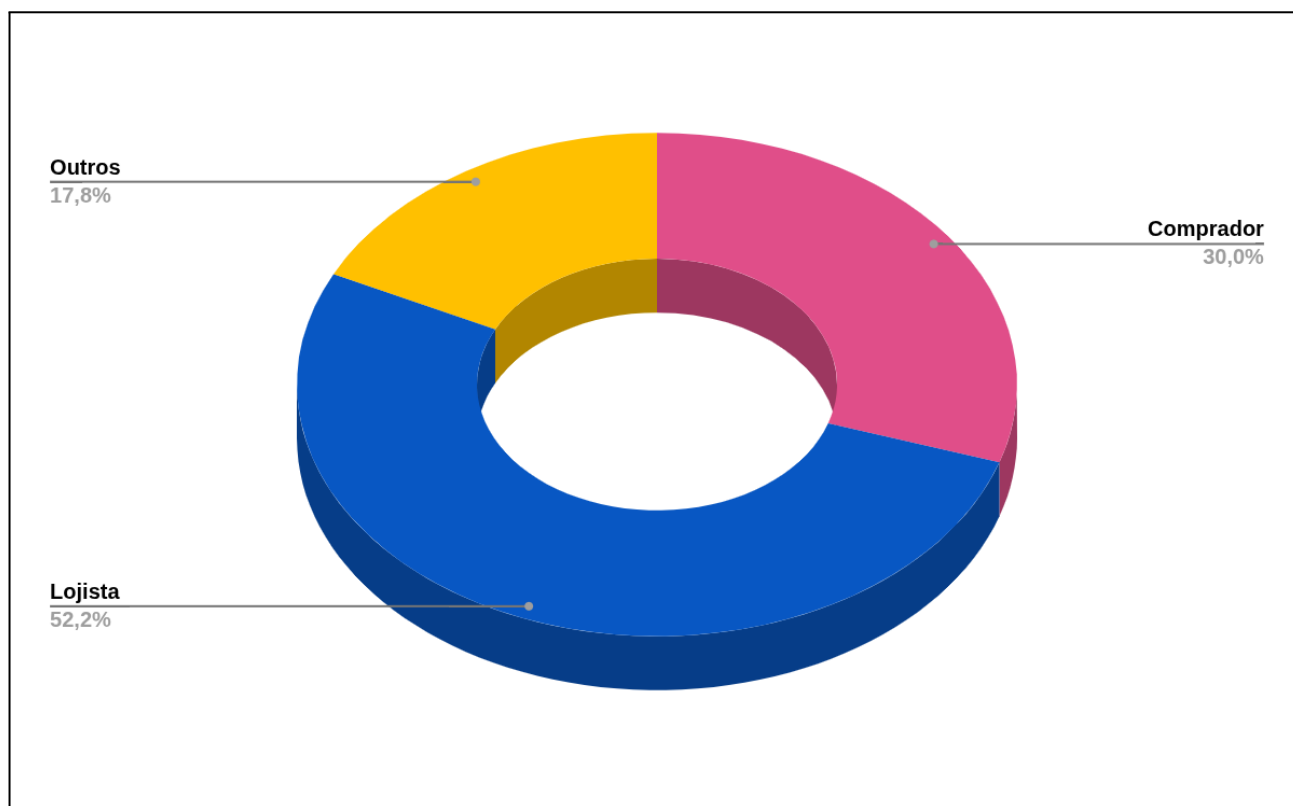
Gráfico 2- Classificação das demandas por canal de acesso



Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Gráfico 3- Distribuição e classificação das demandas por perfil

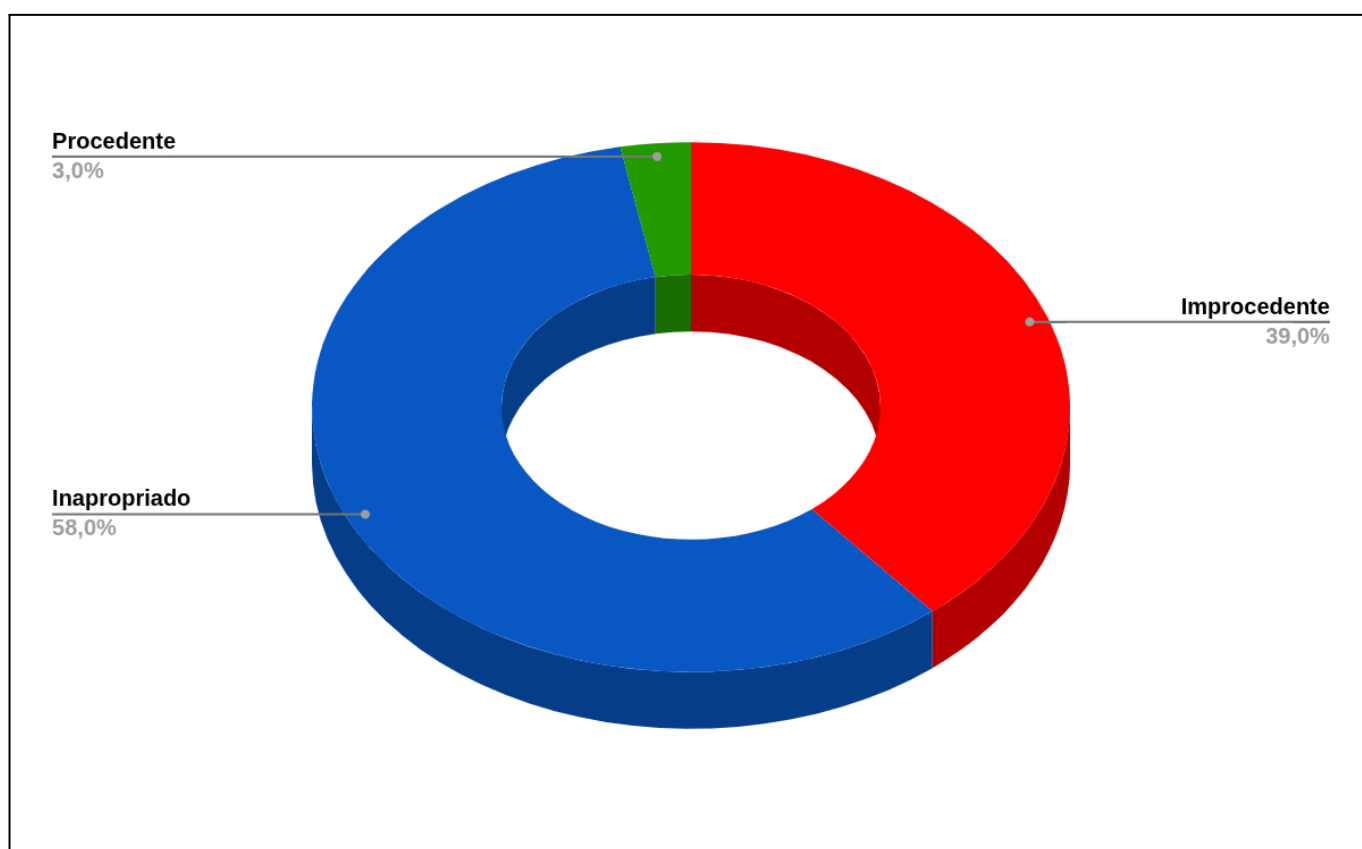
Em análise do perfil dos clientes que buscaram atendimento da ouvidoria durante o segundo semestre de 2025, percebe-se que em sua maioria foram os lojista, ou seja, os clientes que utilizam efetivamente os serviços da PagHiper para realizar vendas e fazem uso do sistema da PagHiper para emitir boletos e PIX, para que seus clientes paguem pelos produtos selecionados em seus sites. Assim como os consumidores, os lojistas entram em contato com a Ouvidoria por variados assuntos, seja para realizar reclamações, tirar dúvidas ou solicitar maiores informações. Já os consumidores entram em contato com a Ouvidoria para obter mais informações sobre compras realizadas, boletos que constam no DDA e afins. Entretanto, há cenários em que não é possível identificar o perfil dos demandantes, seja por falta de informações ou por não se enquadrar nos perfis mencionados anteriormente.



Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Gráfico 4- Distribuição das demandas: procedentes, improcedentes e inapropriadas

Após análise, as reclamações são classificadas como procedentes ou improcedentes. No entanto, o gráfico abaixo detalha também as manifestações que, embora não se enquadrem como reclamações formais, receberam auxílio proativo da Ouvidoria.



Fonte: Sistema Interno de Atendimento da Ouvidoria (2025).

Canais de Atendimento

Os atendimentos da Ouvidoria são realizados por telefone, e-mail e formulário, quanto ao horário de atendimento, a ouvidoria atende de segunda a sexta das 09h às 12h e das 13:30h às 16:30h (exceto feriados).

Considerações Finais

A Ouvidoria da PagHiper atua com rigor no cumprimento das regulamentações externas, e das normas internas da Instituição com uma postura ética e imparcial, nossa Ouvidoria dedicando-se a melhorar continuamente o atendimento aos clientes, otimizando e aperfeiçoando os processos internos da instituição.

Com objetivo de contribuir para o avanço e a excelência da PagHiper, garantindo que todas as demandas recebam o devido atendimento e suporte. Ao promover um ambiente de transparência e eficiência, a Ouvidoria assegura que os clientes recebam um serviço de alta qualidade, ao mesmo tempo em que facilita o desenvolvimento interno da Instituição.