



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2024

Ouvidora: Thalita Souza

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 2024 a 31 de dezembro de 2024.

Apresentação

Somos especialistas em Boletos Online e Soluções de Pagamentos Digitais e 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, contribuimos 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 impulsionem 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.

Área de Ouvidoria

A PagHiper conta com um Canal de Ouvidoria especializado no atendimento ao cliente.

CANAIS DE ATENDIMENTOS - PAGHIPER

- **Canais Digitais:**

Website: www.paghiper.com

- **Redes Sociais:**

Instagram: @paghiper

Facebook: Paghiper

X: @paghiper

- **Contatos:**

E-mail: suporte@paghiper.com

Telefone: 0800 717 7438 de segunda à Sexta das 09:00 às 18:00, e aos finais de semana e feriados são das 09:00 às 17:00.

- **Ouvidoria**

E-mail: ouvidoria@paghiper.com

Telefone: 0800 009 0015 de segunda à sexta das 09:00 às 12:00, e das 13:30 às 16:30 (exceto feriados)

Distribuição das demandas por Canal Apropriado

A ouvidoria foi implementada no final do segundo semestre de 2024, nesse período não foram recepcionadas nenhuma chamada em nosso 0800 e nem por e-mail. Entretanto ao longo do segundo semestre ocorreram reclamações fora da esfera do SAC, como:

Demandas do Canal Apropriado - Ouvidoria	
Tipo de Canal de Atendimento	Qtd. de reclamações
Reclame Aqui (RA)	100
Registro de Demandas do Cidadão (RDR)	3
Canais de Ouvidoria (telefone, e-mail, chat e site)	0
Total	103

No RDR foram apuradas três reclamações, das quais uma foi classificada como improcedente, e as outras duas como procedentes. O fato dessas reclamações terem ocorrido fora do canal de ouvidoria, é por conta que a ouvidoria foi implementada somente no final do segundo semestre de dois mil e vinte e quatro.

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.

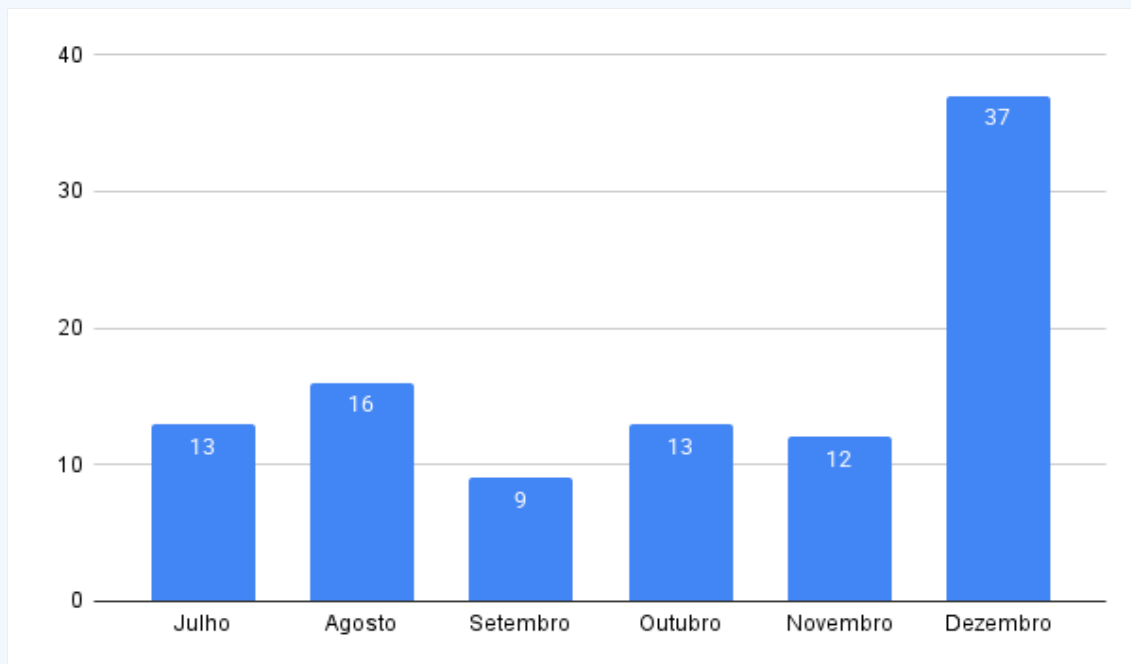
A divulgação do *ranking* segue disponível no site do Banco Central e pode ser verificada a qualquer momento através do link abaixo:

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

Análise de reclamações via Reclame Aqui

A PagHiper também utiliza os recursos do site Reclame Aqui para sanar eventuais problemas e conflitos gerados por meio de nossos canais de atendimento.

Os números que iremos apresentar no gráfico abaixo, são reclamações atendidas por meio da plataforma do Reclame Aqui no período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2024.



No mês de dezembro foi identificado um aumento de reclamações significativo no Reclame aqui da PagHiper. Dentre esses chamados abertos durante o segundo semestre, foram apuradas reclamações tanto como procedentes e improcedentes. Contudo, o aumento dessas reclamações no mês dezembro pode ter como principal indicativo o fato de que no mês anterior ocorreu a Black Friday, e com isso os consumidores tendem a recorrer a PagHiper para solicitar mais informações sobre as compras realizadas ou Boletos/PIX que foram gerados em seu nome.

Prazo médio de resposta ao cliente

Conforme estipulado no artigo 7º da Resolução nº 28/2020, os casos relacionados ao RDR (Registro de Demandas do Cidadão) têm um prazo de 10 dias úteis para resolução, podendo ser prorrogado excepcionalmente e mediante justificativa, sem ultrapassar este período.

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 3 dias para atender às demandas.

Abaixo, relacionamos o desempenho da PagHiper no Reclame Aqui no período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2024.

Registros Reclame Aqui - 2ºSemestre de 2024					
Qtd. de reclamações	Demandas respondidas	Demandas pendentes	Nota média das avaliações	Casos resolvidos	Tempo médio de resposta
100	100	0	7.42	87.88%	3 dias e 18 horas

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:** Informações demográficas dos clientes que utilizam o serviço de ouvidoria (ex.: idade, localização geográfica, tipo de cliente).
- **Índice de satisfação:** Avaliação dos clientes em relação ao atendimento recebido pela ouvidoria.
- **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.

Canais de Atendimento

Os atendimentos da Ouvidoria são realizados por telefone, através do número 0800 009 0015, de segunda a sexta das 09:00 às 12:00 e das 13:30 às 16:30 (exceto feriados) e por meio do site da PagHiper <https://www.paghiper.com/>.

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 dedica-se a melhorar continuamente o atendimento aos clientes, além de otimizar e aperfeiçoar os processos internos da instituição.

Nosso objetivo é 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.