



## Relatório de Ouvidoria

1º 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 janeiro de 2025 a 31 de junho de 2025.

## Apresentação

Somos especialistas em PIX e 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 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.



## Distribuição das demandas por Canal Inapropriado

No primeiro semestre de 2025, o Canal de Ouvidoria recebeu um total de 450 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 que foram realizados pela própria Ouvidoria, demandas com informações insuficientes, solicitações de informação nas quais o SAC poderia atuar em primeira instância, 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.

No tabela abaixo, listamos a distribuição desses atendimentos cujo o canal de atendimento foi classificado como inapropriado:

Canal de origem	Quantidade	Tipo demanda
Telefone	67	Demanda de SAC
Formulário e /e-mail	146	Demanda de SAC
Telefone/ Formulário e /e-mail	237	Outros

*Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria*



## Distribuição das demandas por Canal Adequado

No primeiro semestre de 2025, o Canal de Ouvidoria recebeu um total de 22 registros de atendimentos classificados como procedentes e improcedentes, uma vez que os atendimentos foram oriundos do Canal de Ouvidoria da PagHiper.

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

Distribuição das demandas por Canal Adequado- Ouvidoria	
Tipo de Canal de Atendimento	Qtd. de Reclamações
Registro de Demandas do Cidadão (RDR)	4
Canais de Ouvidoria (Telefone, e-mail e formulário)	18
<b>Total</b>	<b>22</b>

*Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria*

É importante destacar que, todos os RDR recebidos pela PagHiper foram classificados como improcedentes, visto que, três das reclamações recebidas 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-las e direcioná-las para a instituição correta.



## 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.

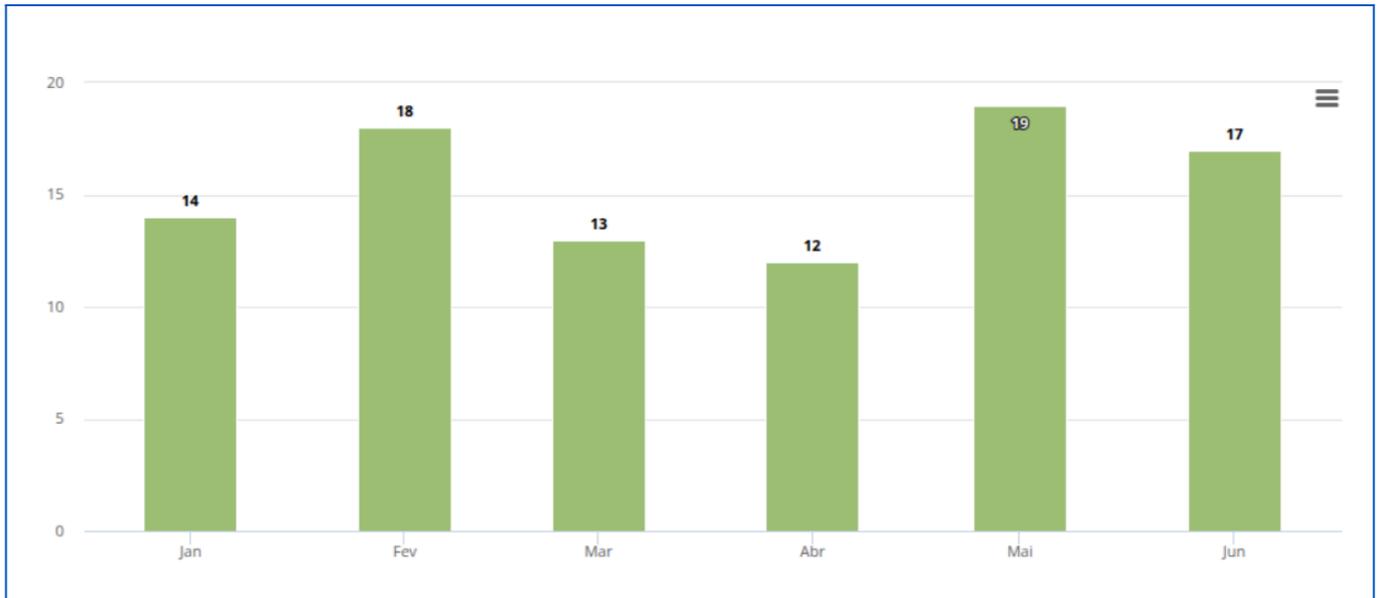
A divulgação do ranking segue disponível no site do Banco Central e pode ser verificada a qualquer momento através do link abaixo:

<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. A gestão do Reclame Aqui é atualmente feita por nossa equipe jurídica; contudo, vale destacar que, neste primeiro semestre de 2025, o Reclame Aqui da PagHiper atingiu a nota mil no RA e recebeu o selo de verificação em julho, uma conquista significativa para a empresa.

Os números que iremos apresentar no gráfico abaixo, são reclamações atendidas por meio da plataforma do Reclame Aqui no período 01 janeiro a 30 de julho de 2025.



Fonte: Sistema do RA PagHiper

### 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. Quanto ao prazo médio de resposta, este pode variar de 3 a 10 dias úteis dependendo da demanda, mas a ouvidoria PagHiper sempre tenta concluir as demandas antes do prazo previsto.

No entanto, neste primeiro semestre houve a necessidade de prorrogar o prazo de duas manifestações, do qual uma em específico decorreu de uma conduta inadequada em nossos canais de atendimento. Deste modo, cabe salientar que a PagHiper desaprova esse tipo de conduta em nossos canais de atendimento, nos reservando o direito de anular quaisquer manifestações cuja conduta do demandante foi considerada inapropriada .



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 2 dias para atender às demandas.

Abaixo, relacionamos o desempenho da PagHiper no Reclame Aqui no período de 1 de janeiro a 30 de julho de 2025.

Registros Reclame Aqui - 1º Semestre de 2025					
Qtd. de reclamações	Demandas respondidas	Demandas pendentes	Médias de avaliações	Casos resolvidos	Tempo médio de resposta
93	93	0	55 reclamações avaliadas e nota média de 8.8	88.89%	2 Dias

*Fonte: Sistema do RA PagHiper*

## 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 resolutividade:** 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

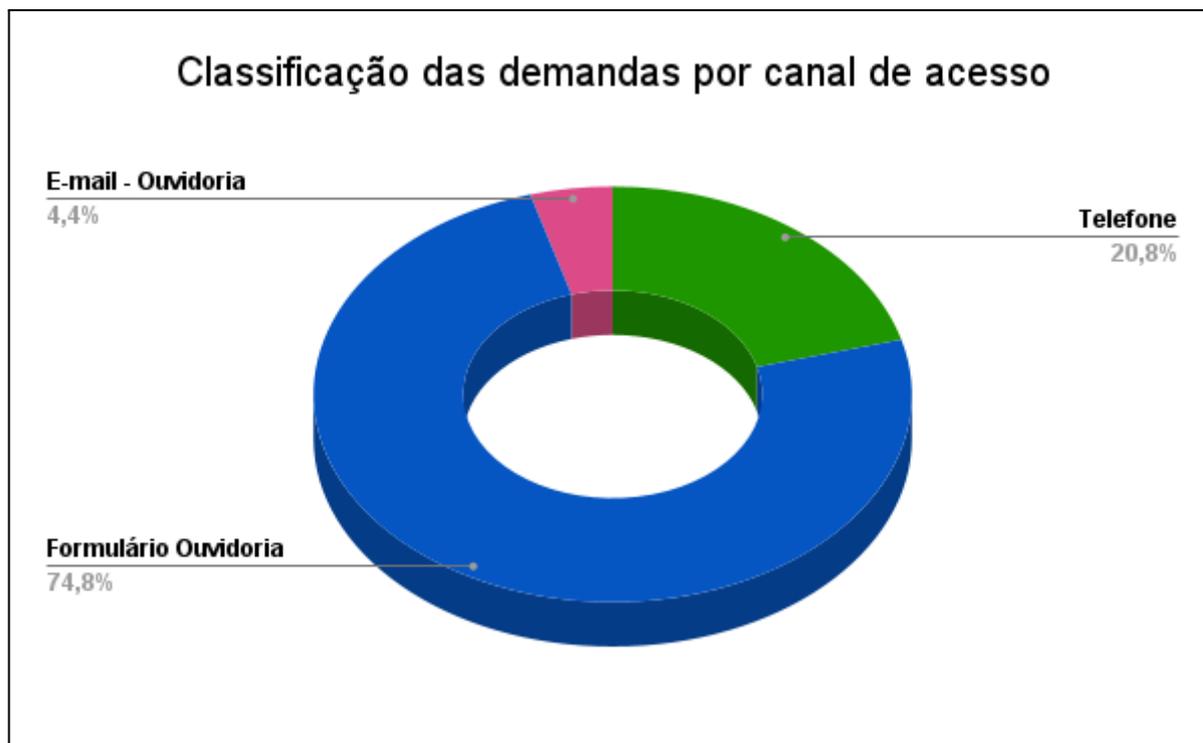
Neste primeiro semestre, a ouvidoria recebeu apenas sugestões, as quais foram devidamente registradas em nosso sistema para que, posteriormente, sejam avaliadas minuciosamente pela equipe responsável e seja verificada a viabilidade de sua implementação. Já o montante de reclamações recebido inclui demandas recepcionadas tanto pelo telefone quanto por e-mail ou formulário.



Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria



Gráfico 2- Distribuição de demandas por canal de acesso



Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria



### Gráfico 3- Distribuição e classificação das demandas por perfil

Em análise do perfil dos clientes que buscaram atendimento da ouvidoria durante o primeiro semestre de 2025, percebe-se que em sua maioria são compradores, ou seja, consumidores que entram em contato com ouvidoria para obter maiores informações sobre compras realizadas, boletos que constam no DDA e afins. Já os lojistas são os clientes que efetivamente utilizam dos serviços da PagHiper para realizar vendas, portanto esses demandantes tendem a entrar em contato com os mais variados assuntos, seja para realizar reclamações, tirar dúvidas ou solicitar maiores informações.

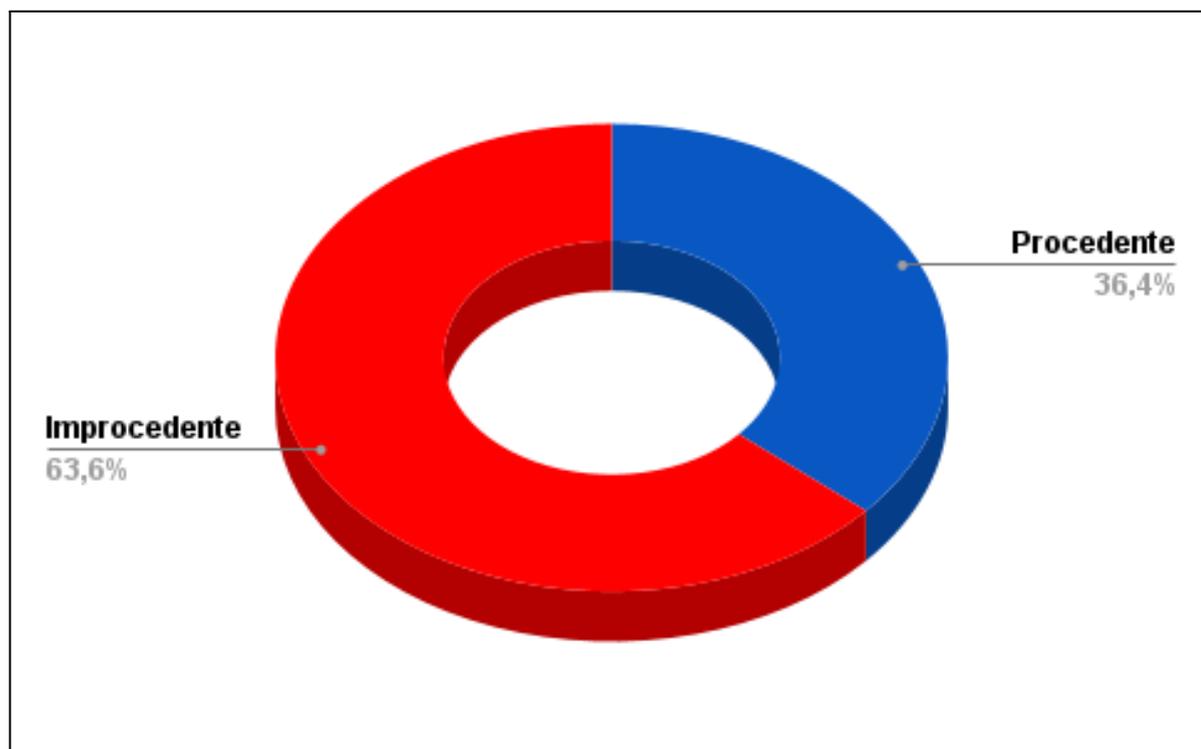


Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria



#### Gráfico 4- Distribuição das demandas Procedente e improcedente

Após análise das reclamações, estas poderão ser classificadas como procedentes ou improcedentes. Dessa forma, as reclamações recebidas neste primeiro semestre estão apresentadas no gráfico abaixo:



Fonte: Sistema interno de atendimento ouvidoria



## Canais de Atendimentos

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 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.