



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
(1º Semestre/2021)**

**PAGSEGURO INTERNET S.A.**

---

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Área responsável:	<b>Ouvidoria</b>
		Período	<b>1º Sem./2021</b>

## Sumário

Mensagem da Ouvidoria .....	- 3 -
1. Introdução.....	- 4 -
2. Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro .....	- 4 -
3. Resultados da Ouvidoria no 1º semestre de 2021 .....	- 4 -
3.1 Atendimento por Região .....	- 4 -
4. Classificação das reclamações .....	- 5 -
5. Resultados do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no 1º semestre de 2021 .....	- 6 -
5.1 Atendimento por Região .....	- 6 -
6. Classificação das reclamações .....	- 7 -
7. Considerações Finais .....	- 8 -

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Área responsável:	<b>Ouvidoria</b>
		Período	<b>1º Sem./2021</b>

### Mensagem da Ouvidoria

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,

*Victoria Rozsavolgyi Bortolin*  
 Diretora 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 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("Resolução CMN 4.860/20") 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 a Companhia 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 da Ouvidoria no 1º semestre de 2021

A partir deste item, apresentamos os resultados da Ouvidoria no primeiro semestre de 2021 do PagSeguro, sendo:

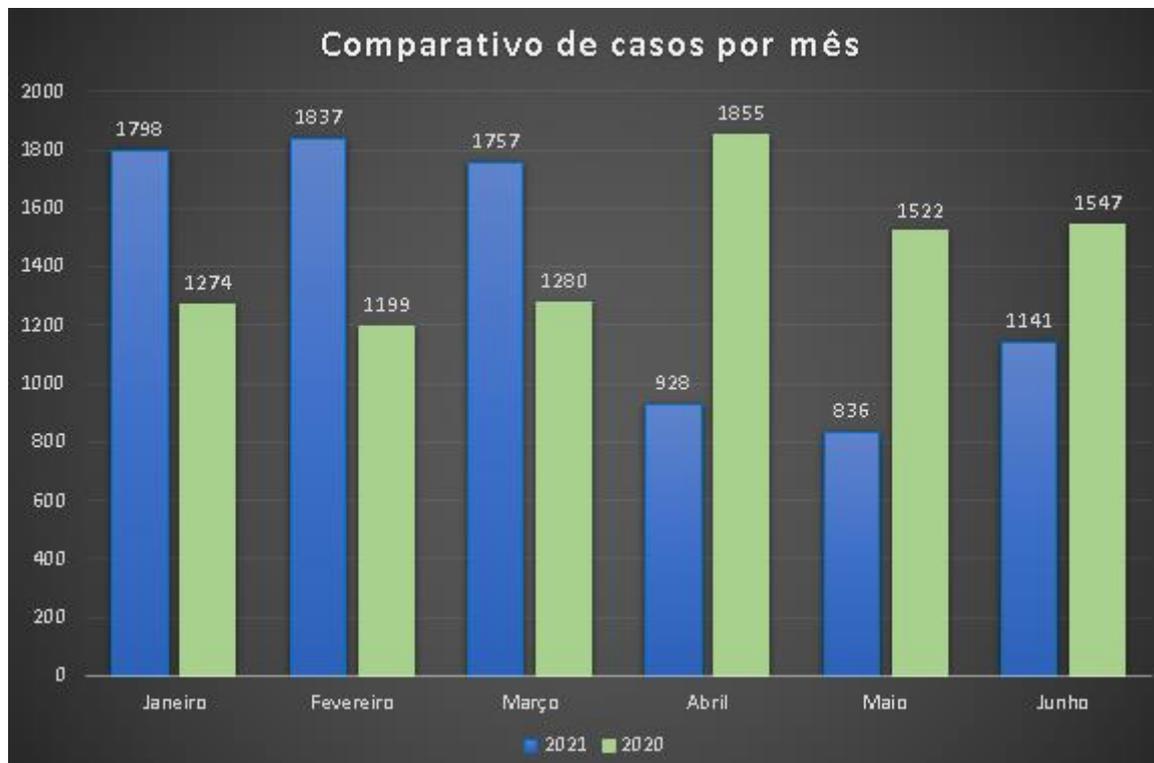
### 3.1 Atendimento por Região



**Total de casos no país no primeiro semestre de 2021: 8.297**

**Total de casos no país no mesmo período em 2020: 8.677**

Em critério comparativo mês a mês, os números são:

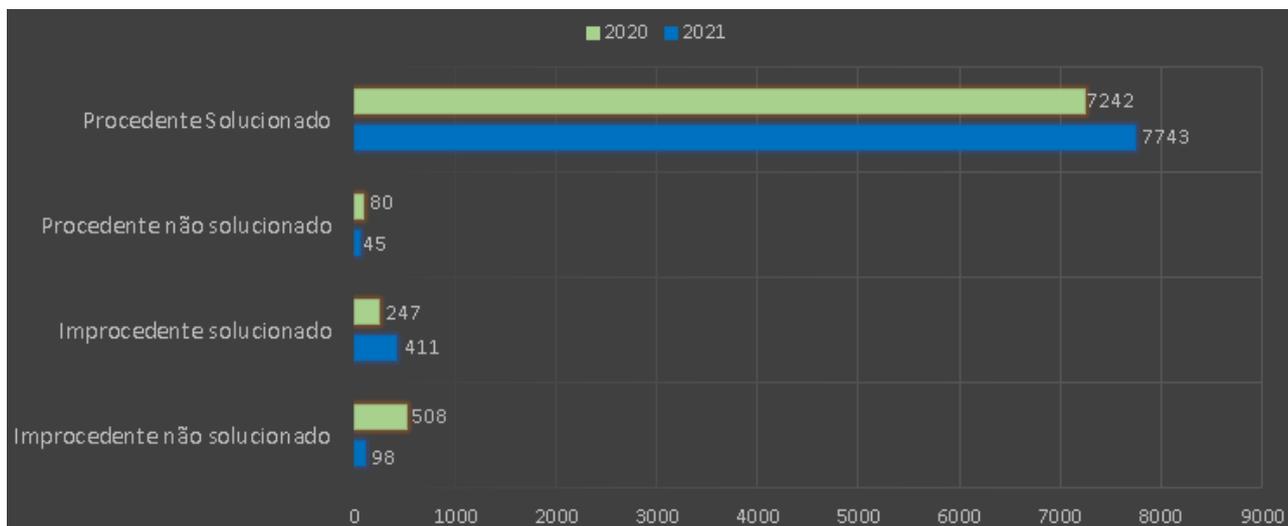


#### 4. Classificação das reclamações

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.

Com base nesta classificação, no primeiro de 2021, do total de 8.297 demandas, temos o seguinte cenário, já comparado com o mesmo período em 2020:



## 5. Resultados do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no 1º semestre de 2021

A partir deste item, apresentamos o resultado do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no primeiro semestre de 2021 do PagSeguro, sendo:

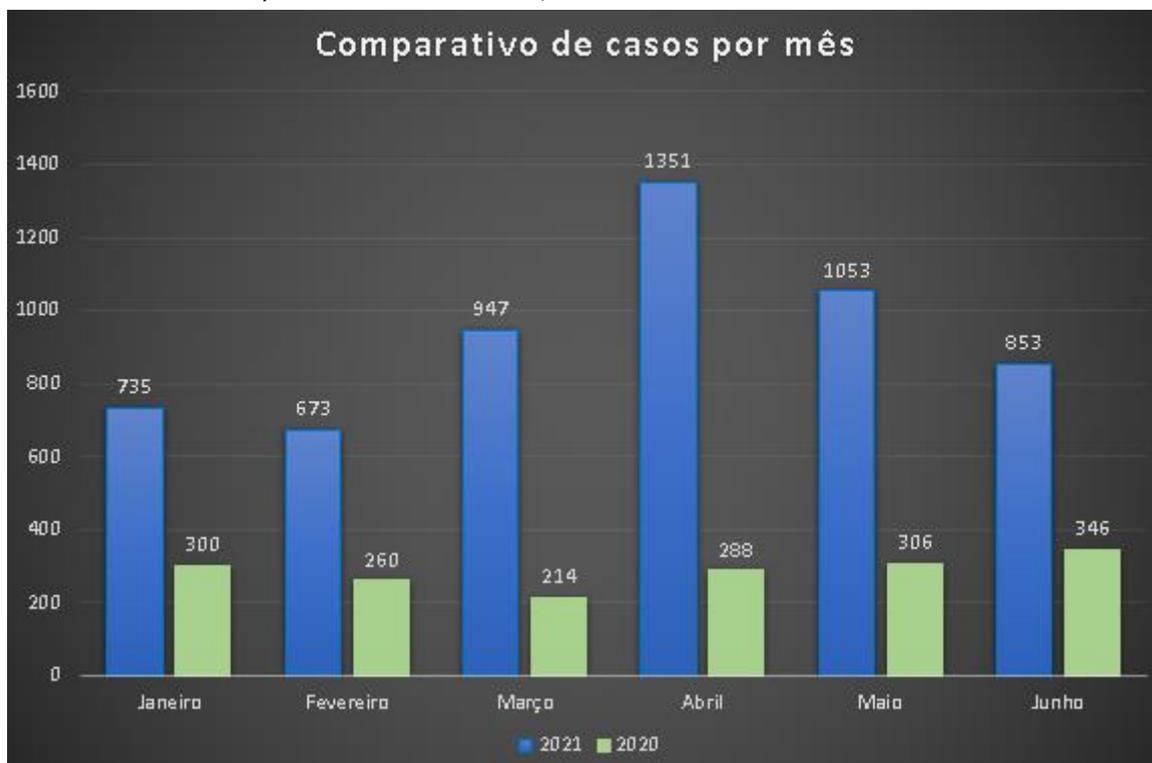
### 5.1 Atendimento por Região



**Total de casos no país no primeiro semestre de 2021: 5.612**

**Total de casos no país no mesmo período em 2020: 1.814**

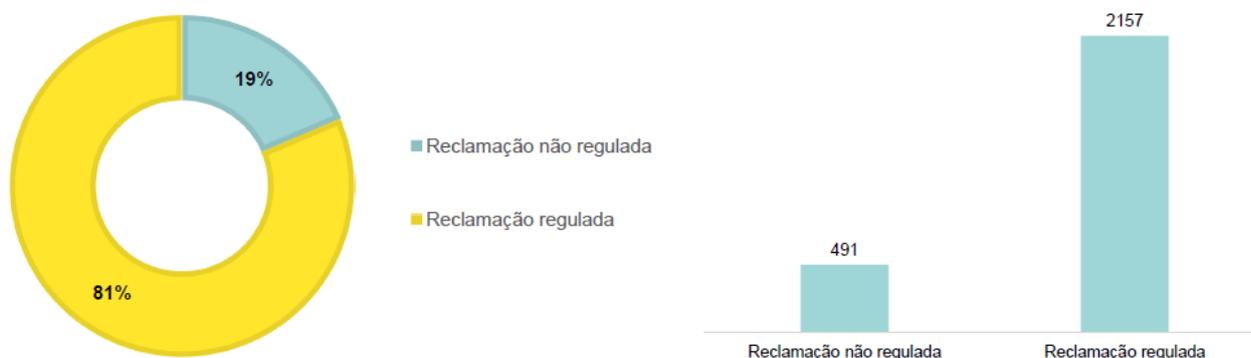
Em critério comparativo mês a mês, os números são:

**6. Classificação das reclamações**

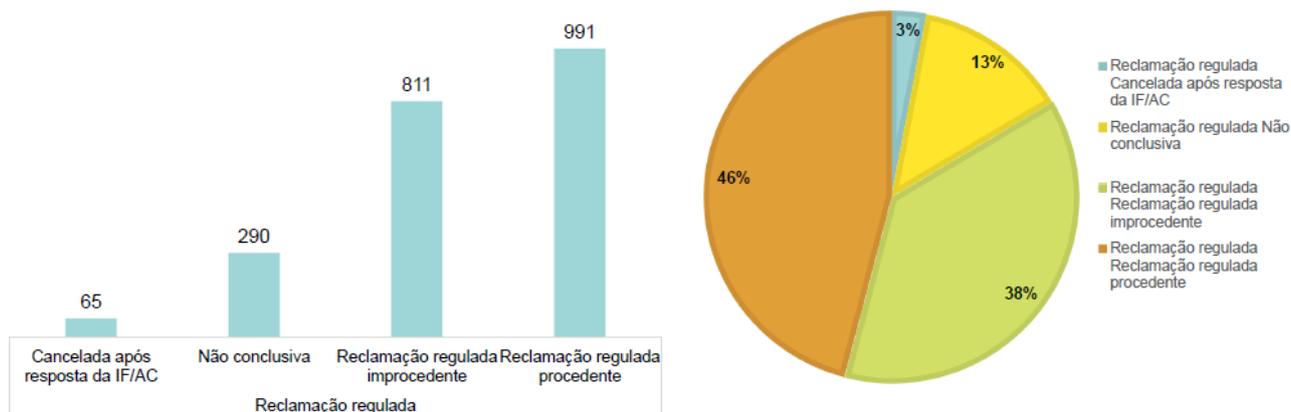
As reclamações do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) são classificadas em:

- **Reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Total de reclamações:** valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

Dentre as 5.612 reclamações do primeiro semestre de 2021, apenas 2.648 foram julgadas pelo Banco Central, sendo elas:



Dentre as demandas reguladas, temos o seguinte cenário:



## 7. Considerações Finais

A companhia busca diariamente proporcionar aos clientes a melhor experiência financeira no mercado. As reclamações são priorizadas para uma tratativa célere, bem como servem como base para melhorias nos produtos e serviços de acordo com as necessidades dos clientes. Trabalhamos para manter um relacionamento longo e baseado em uma comunicação clara, visando ao final proporcionar os serviços de mais alta qualidade.

Atenciosamente,

*Victoria Rozsavolgyi Bortolin*  
Diretora da Ouvidoria  
**PagSeguro Internet S.A.**