

© 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.



Relatório Semestral de Ouvidoria

Resolução CMN 4.433/2015

01/07/2019 – 31/12/2019

PayPal

© 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Índice

1. Apresentação
2. Estrutura
3. Canais de Atendimento do PayPal
4. Divulgação do Canal de Ouvidoria
5. Classificação das Reclamações
6. Métricas
7. Melhorias Realizadas
8. Considerações Finais

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Apresentação

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal de 1º de julho a 31 de dezembro de 2019, e contém, em síntese, as manifestações dos clientes e a análise de suas causas.

A Ouvidoria, além de desempenhar função de prestar atendimento de última instância aos usuários, também promove iniciativas dentro da organização com o intuito de detectar e prevenir problemas.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Estrutura

A Ouvidoria do PayPal assegura que todas as reclamações dos clientes serão analisadas em uma instância superior (após contato do cliente com a Central de Atendimento) e tratadas pronta e adequadamente dentro do prazo de 10 dias úteis, sendo passíveis de prorrogação de acordo com critérios da Resolução 4.433/15. Os dados coletados e analisados são usados como base para a correção de problemas, auxiliando na identificação dos aspectos de melhoria.

A Ouvidoria é composta por diretora responsável, ouvidora e analistas.

A Ouvidora e a equipe de analistas realizaram o exame de certificação para garantir a aptidão necessária para atender à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução 4.433/15.

O relatório semestral de ouvidoria deve ser encaminhado à auditoria interna, e à diretoria do PayPal, bem como ser divulgado no site.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Canais de Atendimento do PayPal



SAC - Serviço de Atendimento
0800 047 4482

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Disponível para pessoas com deficiência auditiva ou de fala no 0800 729 7252



Redes sociais

Twitter: @AskPayPal.
Facebook (via inbox) facebook.com/PayPalBrasil



E-mail

Envio de mensagem por meio da conta do PayPal.



CHAT – PayPal

Disponível das 09:00 as 18:00 de segunda à sexta



Ouvidoria
0800 047 4224

Necessário informar o número do protocolo informado pelo SAC do PayPal.
O atendimento está disponível de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h



Outros canais oficiais

Exemplo: consumidor.gov.br

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Divulgação do Canal da Ouvidoria

Em atendimento à Resolução 4.433, o número da Ouvidoria é um número de discagem direta gratuita, devidamente registrado em sistema de informações conforme determinado pelo Banco Central.

Além disso, o número de telefone da Ouvidoria está divulgado no site do PayPal (www.paypal.com.br), bem como em comprovantes, recibos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade, e em demais documentos que se destinam aos usuários do PayPal.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Classificação das Reclamações

- **As reclamações podem ser classificadas como:**

- *Procedente solucionada* – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva da empresa é a favor do reclamante.

- *Procedente não solucionada* – da mesma forma que no caso anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.

- *Improcedente* – a reclamação foi recebida e registrada pela Ouvidoria, mas conclui-se que houve erro de julgamento do reclamante e ela é improcedente. Os motivos desse entendimento serão informados ao cliente/usuário na resposta conclusiva da Ouvidoria.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação

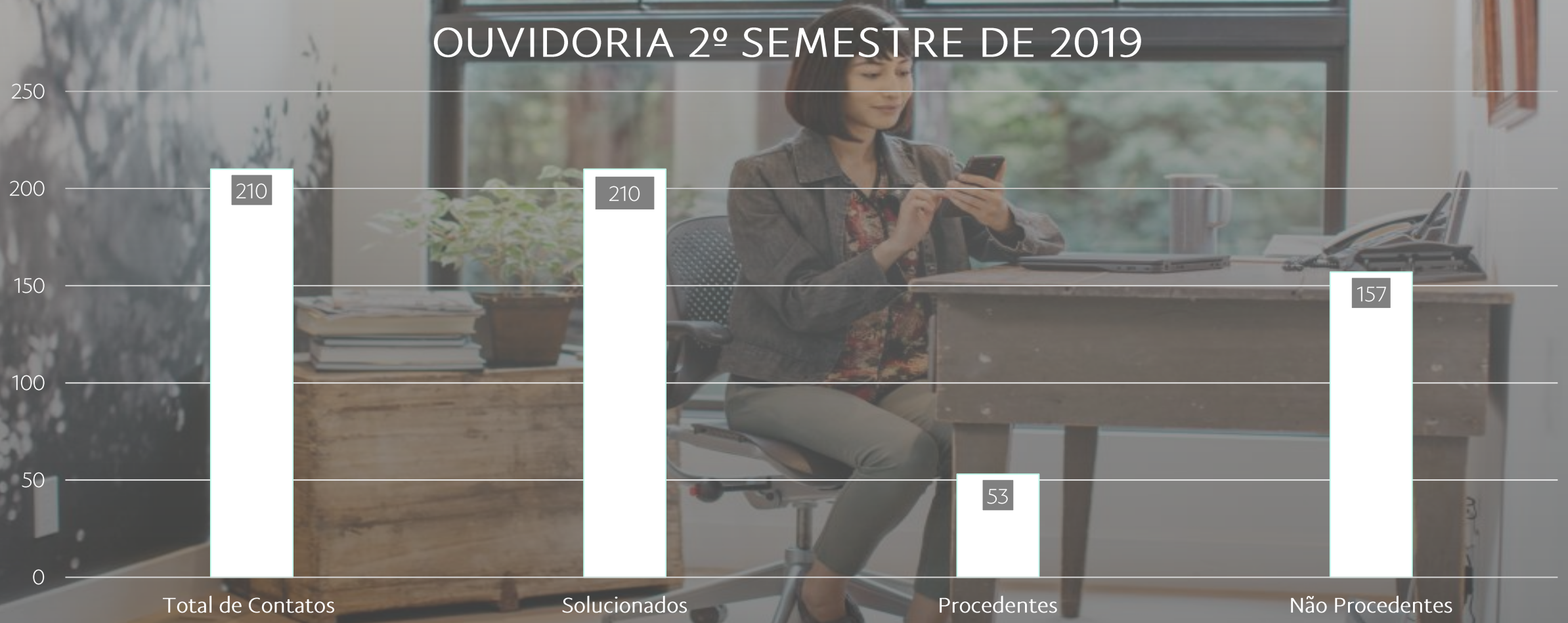
No 2° semestre de 2019, foram registradas 210 reclamações no canal de Ouvidoria, sendo que:

- ✓ 53 chamadas foram registradas como ‘procedentes solucionadas’;
- ✓ 157 chamadas foram registradas como ‘improcedentes’;
- ✓ 8 dias corridos foi o tempo médio de resposta;
- ✓ 100% das demandas recebidas foram solucionadas;
- ✓ Uma (01) manifestação utilizou a prorrogação prevista em lei, para analise interna de departamento técnico.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

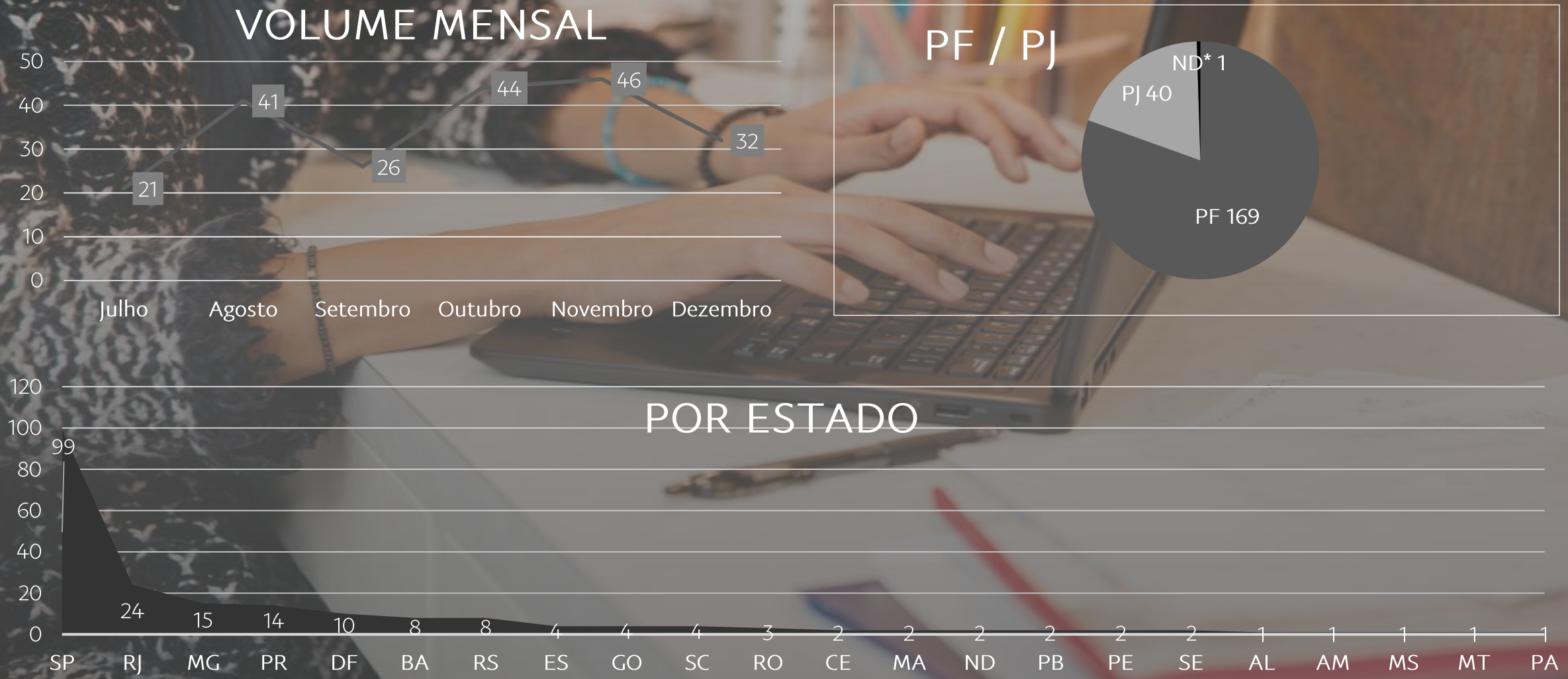
Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

* ND = Não Disponível

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação

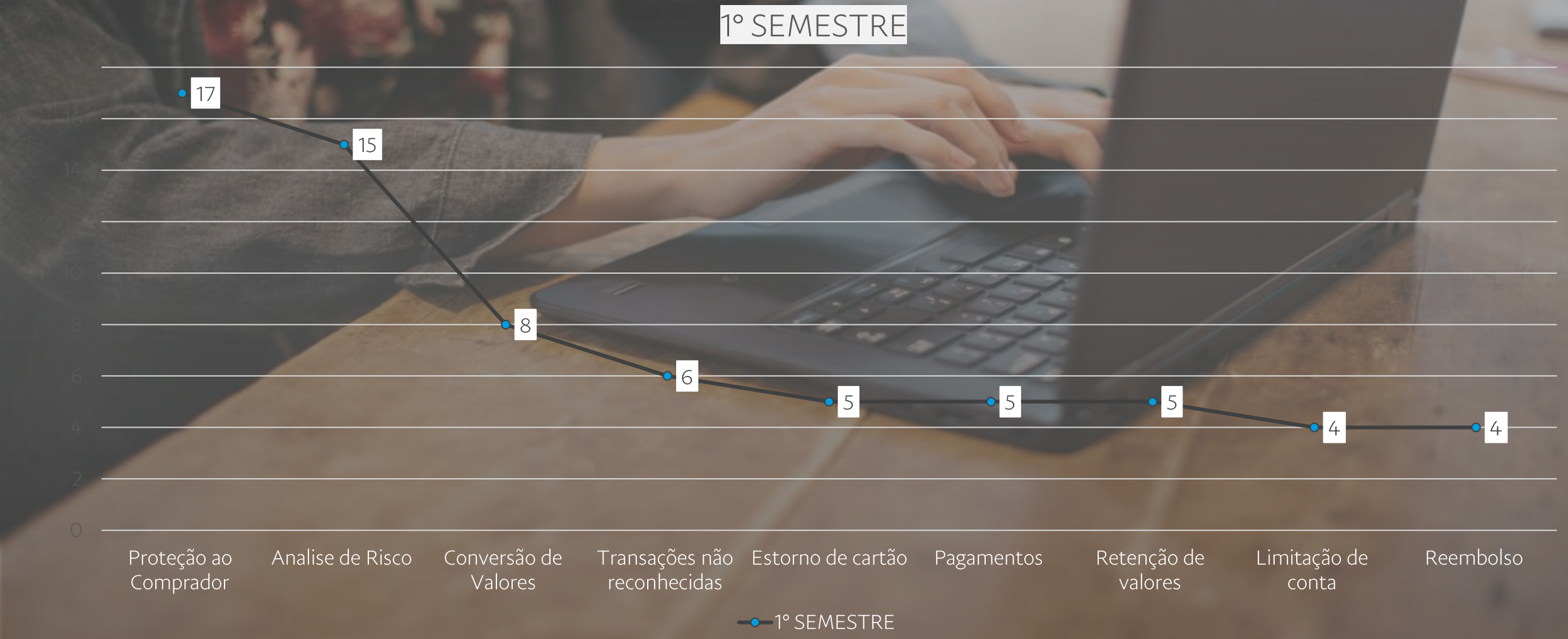


© 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

**Reclamações inferiores a quatro motivos idênticos, não estão presentes neste gráfico*

Métricas

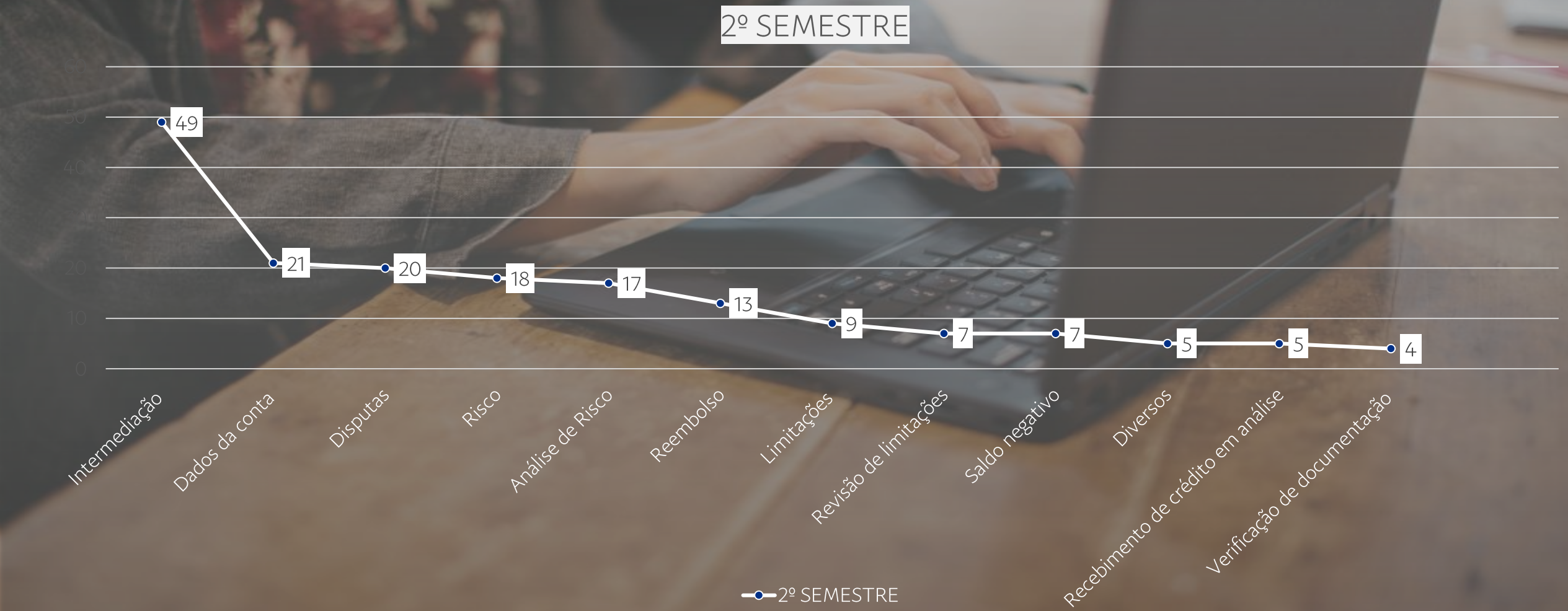
Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



© 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



© 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Melhorias realizadas

- Sessões de feedback constantemente aplicadas aos funcionários da Ouvidoria.
- Exemplificação de amostras de casos recebidos, para todos os departamentos para o desenvolvimento de melhores praticas.
- Ajustes sistêmicos para implementar procedimentos e serviços.
- Comitês multidisciplinares realizados periodicamente para discussão e análise dos casos registrados.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Considerações Finais

A Ouvidoria, sendo a última instancia para resoluções administrativas compreende que as demandas apresentadas por nossos clientes, contribuem de forma incomensurável para a melhoria das empresas, possibilitando evolução constante e infinda. Em consonância com os demais canais de atendimento, a Ouvidoria do PayPal realiza diariamente a tarefa extraordinariamente gratificante de cuidar de nossos clientes de forma primorosa.

Agradecemos aos nossos clientes por utilizarem a nossa Ouvidoria e por nos proporcionarem a oportunidade de ouvir, compreender e atuar nas demandas apresentadas.

Contem sempre conosco!
Ouvidoria PayPal

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.