Relatório Semestral de Ouvidoria

Resolução BCB N°28

1 de Janeiro de 2022 ao 30 de Junho de 2022

PayPal

Índice

1. Apresentação
2. Estrutura
3. Divulgação Do Canal Da Ouvidoria
4. Canais De Atendimento Do Paypal
5. Classificação Das Reclamações
6. Métricas
7. Melhorias Realizadas
8. Considerações Finais

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

1 APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório é descrever as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2022.

De acordo com a Res. BCB No 28, o relatório semestral da ouvidoria deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria do PayPal, bem como ser divulgado no website (www.paypal.com.br).

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

2 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 BCB nº 28.

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.

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 diretor responsável, ouvidora e analistas.

Tanto a ouvidora como a equipe de analistas realizaram o exame de certificação para garantir a aptidão necessária para atender à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução BCB nº 28.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

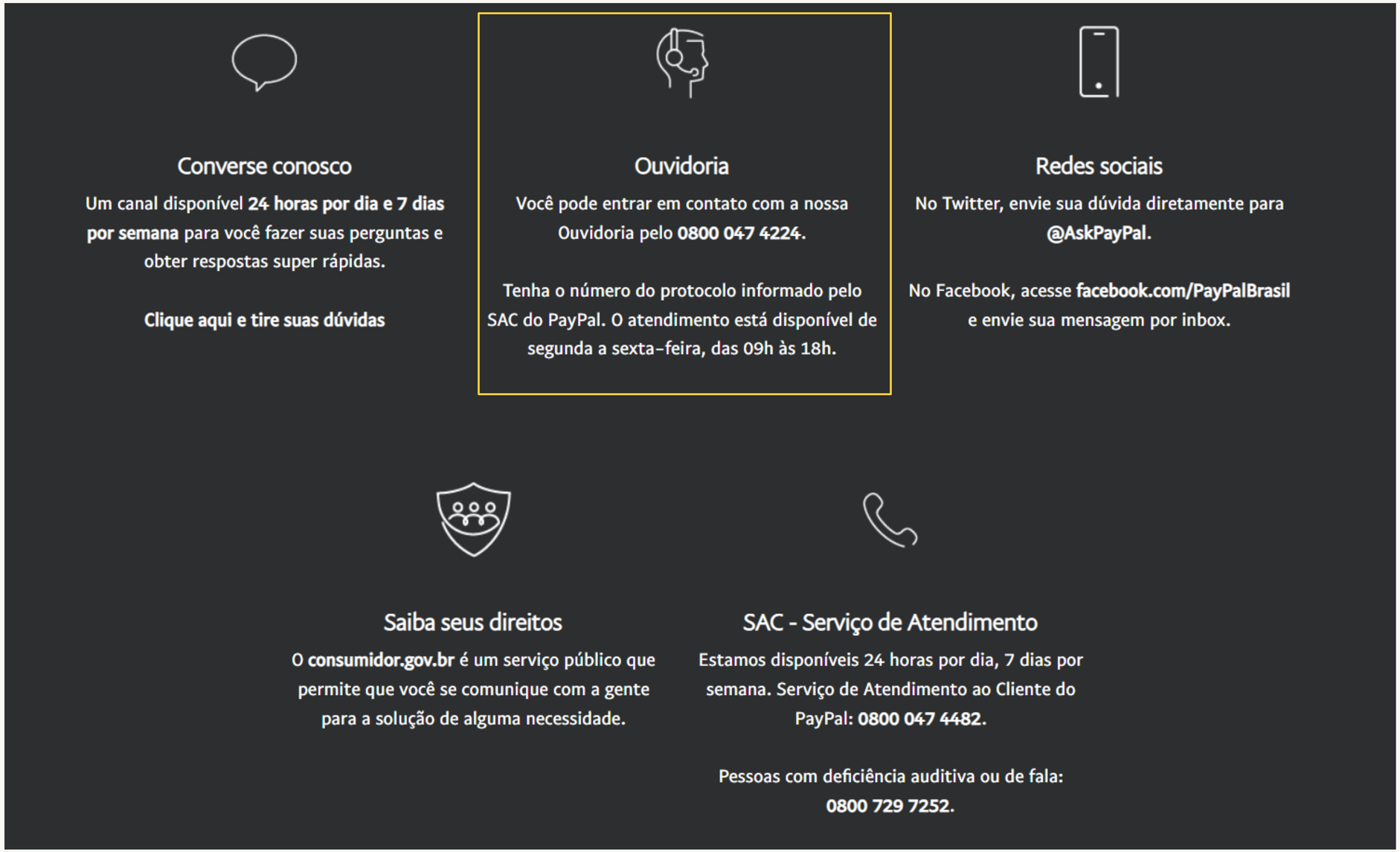
3 DIVULGAÇÃO DO CANAL DA OUVIDORIA

Em atendimento à Resolução BCB nº28, 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.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

4 CANAIS DE ATENDIMENTO



1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

5 CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser classificadas como:

- *Procedentes solucionadas* – 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.

- *Procedentes não solucionadas* – 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.

- *Improcedentes* – 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.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

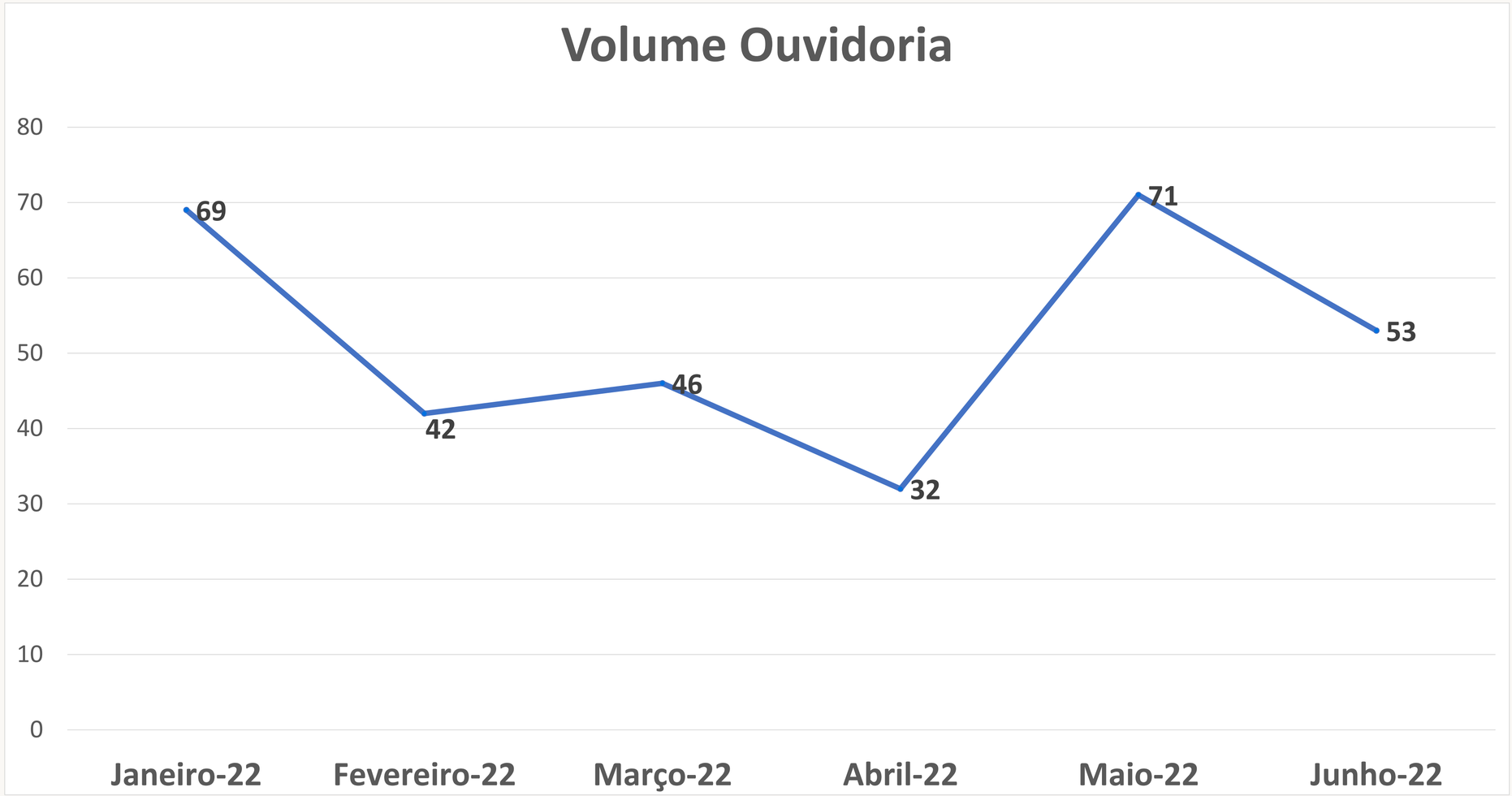
6 MÉTRICAS

No 1º semestre de 2022, foram registrados **313 contatos** no canal da Ouvidoria, sendo que:

- 100% das demandas foram solucionadas.
- Tempo médio de resposta foi de 7 dias.
- 81 casos foram classificados como “procedentes solucionados”.
- 232 casos foram classificados como “improcedentes”.
- Utilizamos a prorrogação prevista na Resolução BCB nº 28, para análise interna de departamento técnico de 1 caso.
- Dois casos resolvidos fora do prazo. Medidas de remediação foram tomadas.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6 MÉTRICAS

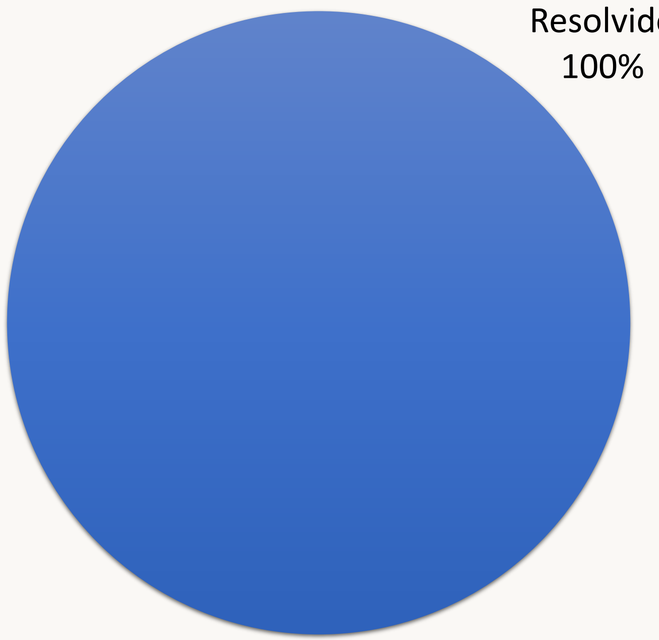


1º Semestre de 2022

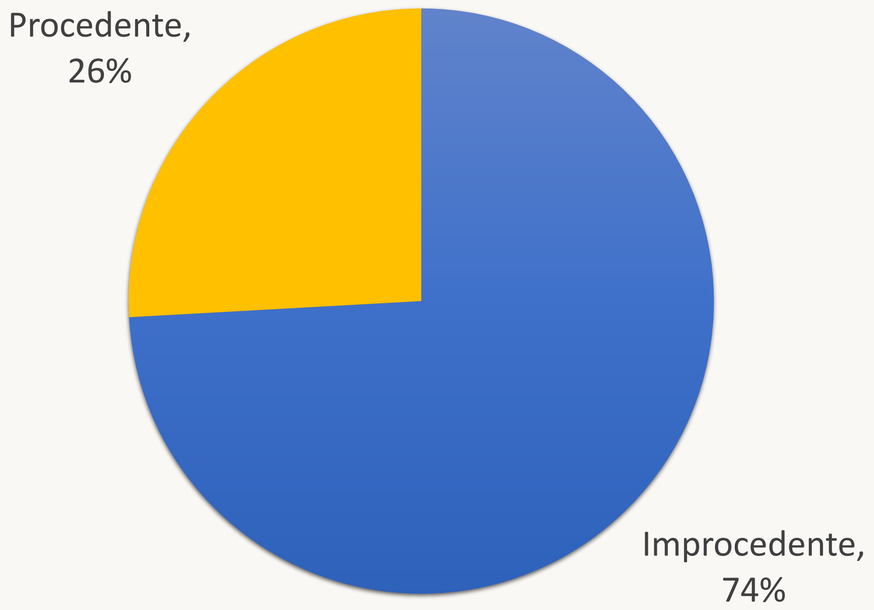
© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6 MÉTRICAS

Resolução



Classificação dos casos

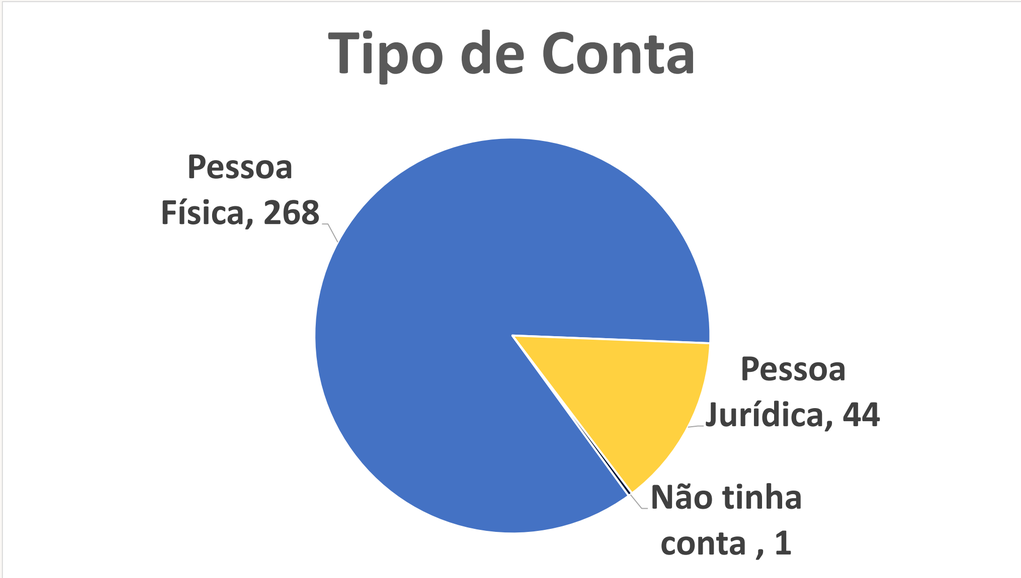


1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6 MÉTRICAS

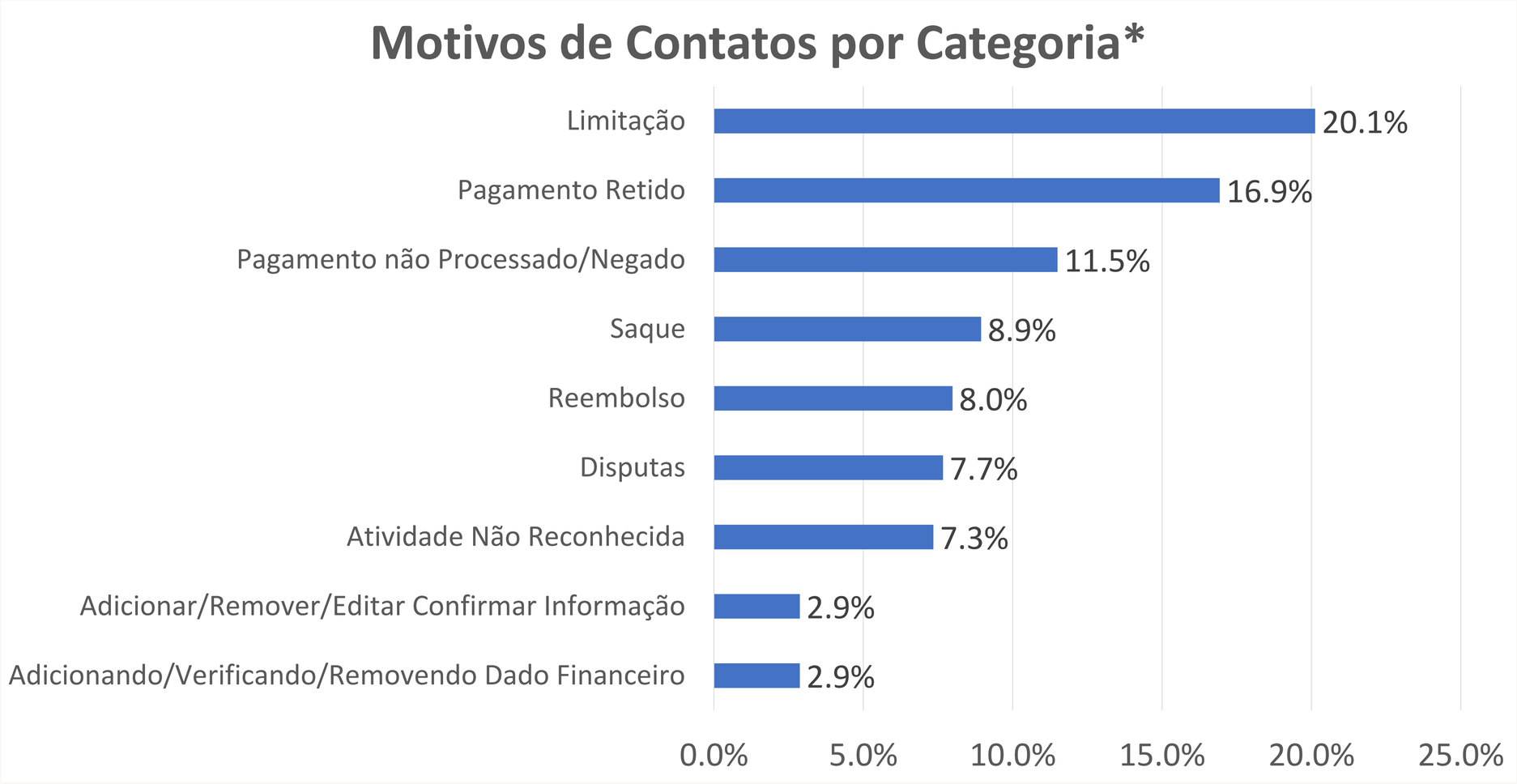




1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6 MÉTRICAS

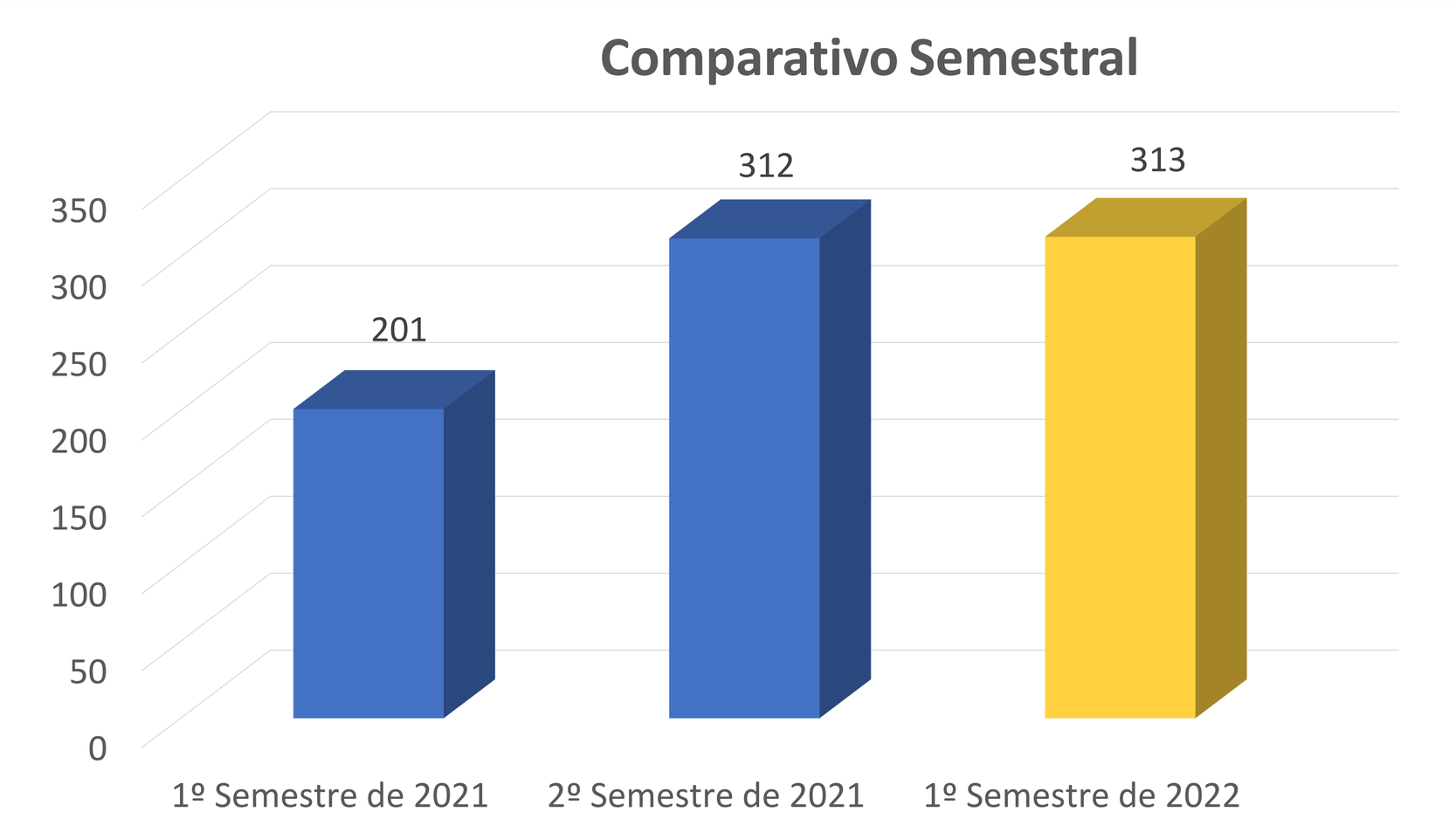


*Motivos de Contatos inferiores a 2.9% não estão presentes neste gráfico.

1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6 MÉTRICAS



1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

7 MELHORIAS REALIZADAS

- Compartilhamos periodicamente amostras de casos recebidos, com todos os departamentos envolvidos e trabalhamos arduamente para melhorar nossos processos.

- Ajustes sistêmicos para implementar procedimentos e serviços.

- Semanalmente realizamos comitês multidisciplinares para discussão e análise dos casos registrados.

- Compartilhamos com nossas equipes de atendimento as melhores práticas a serem utilizadas durante os atendimentos aos nossos clientes, efetuamos acompanhamento e promovemos feedbacks.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 tivemos a reabertura dos nossos escritórios sempre seguindo os protocolos de saúde e segurança para garantir que o time esteja seguro e protegido contra a COVID-19. Foi mantida a opção de trabalhar remotamente ou presencialmente de acordo com a necessidade de cada um.

A Ouvidoria do PayPal manteve-se plenamente operante, sempre em busca da excelência na tratativa das questões trazidas pelos nossos clientes.

Ouvidoria PayPal

0800 047 4224.

1º Semestre de 2022

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

OBRIGADO

PayPal