

RELATÓRIO CANAL DE OUVIDORIA	
Área Responsável	Ouvidoria
Período Base	2025 / 1º Semestre
Aprovação	Diretoria Executiva
Data Emissão	31/07/2025

Classificação da Informação
(X) Público () Interno () Confidencial () Restrito

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVO	2
3. ESTRUTURA E ATUAÇÃO	2
4. CANAIS DE ATENTIMENTO	2
5. DEMANDAS VIA CANAL DE OUVIDORIA.....	3
6. DEMANDAS VIA RDR- BANCO CENTRAL DO BRASIL.....	3
7. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	3
8. APROVAÇÃO	3

1. INTRODUÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria tem o intuito de consolidar os dados relativos aos atendimentos prestados por essa Equipe de Ouvidoria. Esse presente relatório é elaborado conforme a Resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020. Nesse relatório apresentamos uma visão geral sobre a estrutura, bem como constam indicadores de Ouvidoria e o mapeamento de oportunidades de melhorias a partir da manifestação dos clientes.

2. OBJETIVO

O objetivo da Ouvidoria da Pagme Instituição de Pagamentos Ltda. (“Pagme”) é prestar atendimento de excelência com a garantia de uma solução definitiva das demandas, salvaguardar os direitos dos clientes e atuar como o canal de comunicação, inclusive como mediador de conflitos.

Por meio deste relatório, alinhamos expectativas, vista a atuação direcionada a simplificação dos conflitos e a transparência na relação da Pagme com seus clientes.

Nossa aspiração é garantir aos consumidores um serviço contínuo, aperfeiçoado e vinculado à legislação vigente. Dessa forma, trabalhamos fortemente em conjunto com as áreas de suporte para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente.

3. ESTRUTURA E ATUAÇÃO

A Ouvidoria da Pagme é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor certificado. A qualificação do profissional de Ouvidoria é essencial para que a atuação do atendimento seja de excelência, com vista à satisfação do cliente e a desempenho do atendimento.

A atuação da Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes da Pagme. A Ouvidoria tem como objetivo prestação de atendimento, por meio de uma reanálise da demanda respondida pelo canal primário de atendimento.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Pagme conta com canais de atendimento personalizados e com atuação independente. Dessa maneira, as formas de acesso disponibilizadas aos clientes de atendimento de última instância, constam: a) Tratamento de demandas via BACEN; e b) Tratamento de demandas via Ouvidoria.

O atendimento da Ouvidoria por meio da plataforma Pagme tem como missão ser o canal para informações, sugestões e reclamações dos clientes. A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais primários.

O Cliente pode acessar a Ouvidoria, por meio do formulário disponível no site da Pagme, www.pagme.app.

5. DEMANDAS VIA CANAL DE OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2025 a Pagme recebeu 3 (três) demanda de Ouvidoria, cujo atendimento foi tempestivo.

6. DEMANDAS VIA RDR- BANCO CENTRAL DO BRASIL


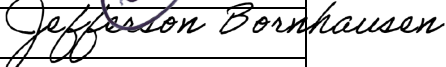
A Ouvidoria é responsável pelo tratamento dos atendimentos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil, Sistema RDR. Nesse sistema, o tratamento das demandas registradas mostrou-se tempestivo e a resolutividade restou alcançada.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A estrutura de *Compliance* está em constante evolução, buscando sempre adotar as melhores práticas de mercado em consonância com os normativos do Banco Central do Brasil, de modo a ser compatível com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e a dimensão da exposição do risco de conformidade.

8. APROVAÇÃO

Este Relatório possui periodicidade de emissão anual e é aprovado pela Diretoria Executiva da Pagme.

APROVADOR	DIRETORIA	Data	Assinaturas
Roberto Matos	Comercial	31/07/2025	
Jefferson Bornhausen	Financeiro	31/07/2025	
Silvia Padilha	Ouvidoria	31/07/2025	