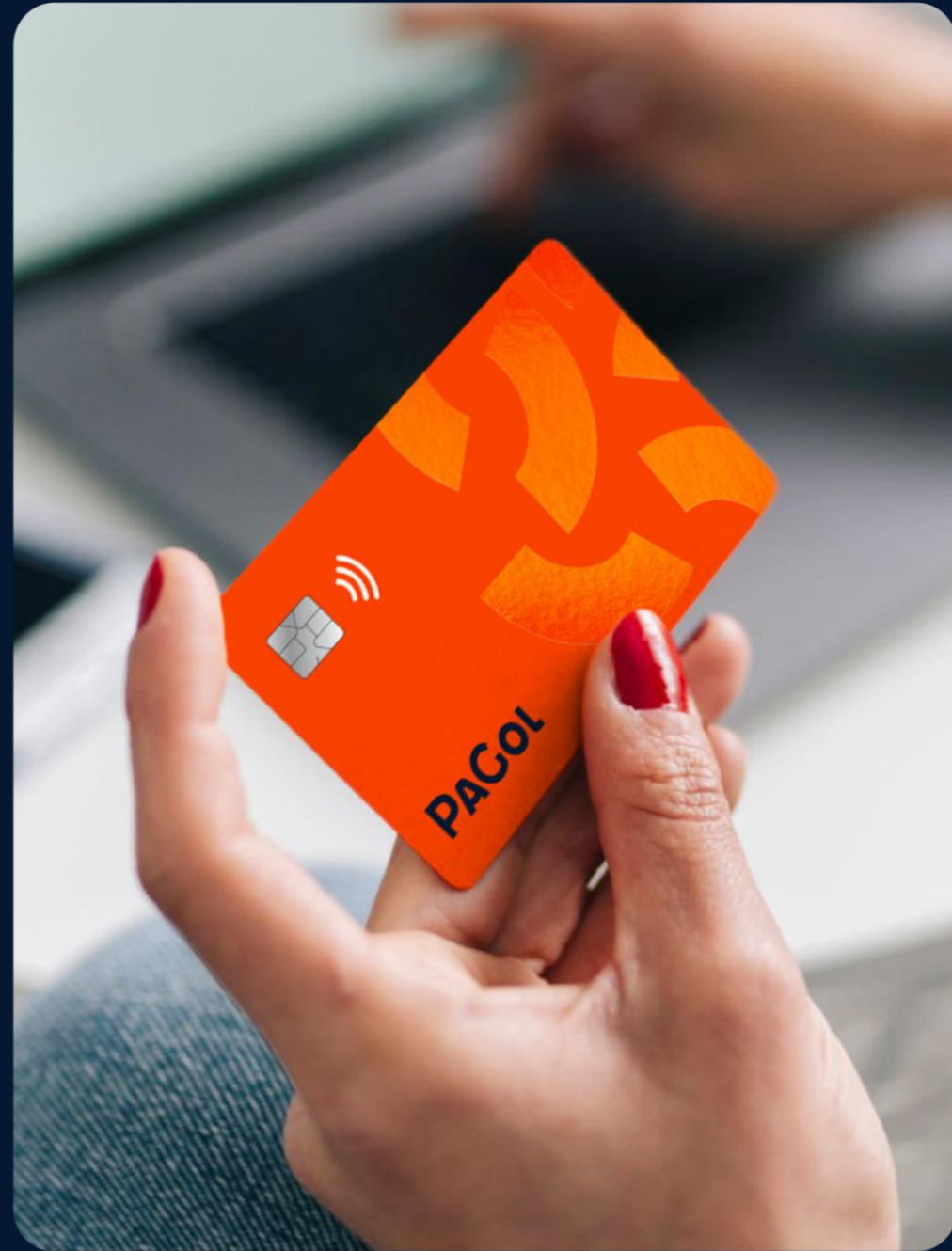


PAGOL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

01/2023



Este relatório é destinado à Diretoria, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, referente às atividades da Ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

A PaGol deu início às atividades em novembro de 2022. Ela foi criada com o objetivo descomplicar a forma de administrar o dinheiro, criando uma experiência diferenciada e beneficiando o ganho de milhas a cada transação.

A PaGol nasceu com o desejo ampliar o horizonte na vida de quem ama viajar.

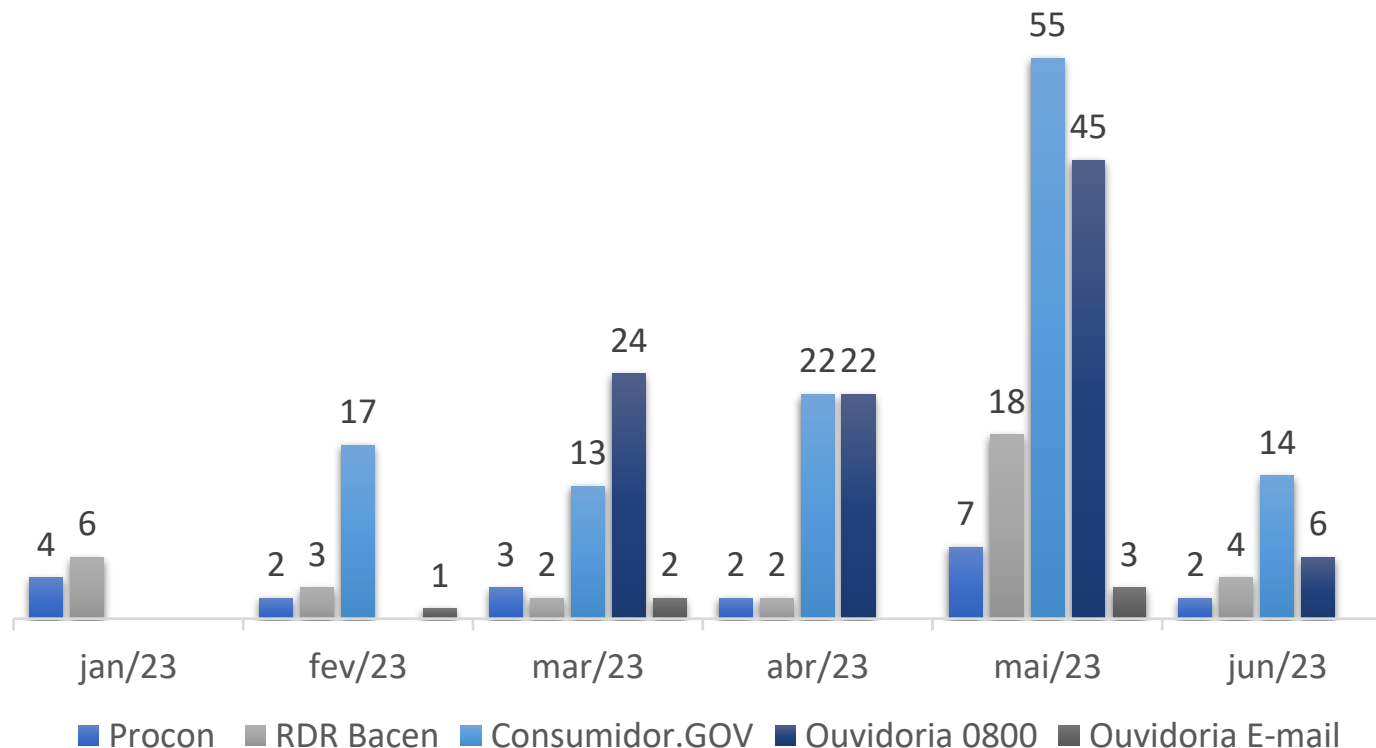
Também é preocupação constante da PaGol oferecer serviços seguros e de qualidade, por isso, quer estreitar o relacionamento com os clientes e investir em constante aprimoramento.

A Ouvidoria atua em dias úteis das 8h às 18h, pelo telefone 0800 645 2909.

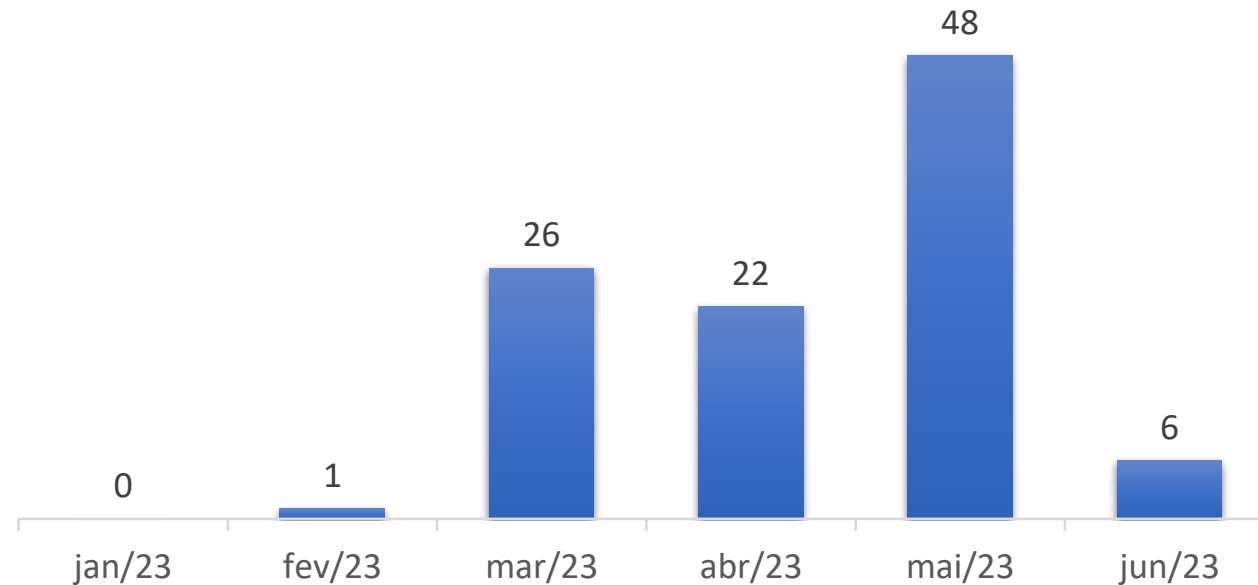
Além do Canal Institucional da Ouvidoria, atendemos às demandas de:

- Banco Central do Brasil – RDR;
- PROCON; e
- Consumidor.GOV.

Ao lado, as demandas recebidas em cada canal, totalizando 279 casos no semestre.



Isoladamente, o canal institucional de Ouvidoria registrou 103 demandas entre janeiro e junho de 2023, abaixo demonstrado:



Considerando a fase inicial de expansão do negócio, todas as melhorias identificadas a partir das reclamações recebidas foram endereçadas às áreas responsáveis. Destacamos abaixo algumas das proposições enviadas:

- Ajustar prazo de cancelamento de milhas com a Smiles, empresa parceira;
- Enviar confirmação automática de recebimento de e-mail de clientes no canal de atendimento primário;
- Estabelecer script de atendimento Ouvidoria junto ao fornecedor do serviço;
- Estabelecer fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria junto às áreas.

Adicionalmente, a Ouvidoria está em busca de melhoria contínua do processo, sistema e controle.

A Ouvidoria, canal de mediação entre cliente e empresa, visa não só o registro e acompanhamento de reclamações, como também de sugestões, solicitações, elogios e denúncias dos clientes, garantindo que esse tratamento seja feito de forma imparcial e justa.

Por meio das demandas recebidas, a Ouvidoria atua como facilitadora e transformadora, já que busca agir na causa raiz, buscando a melhoria contínua dos produtos e serviços ofertados.

Ainda há um longo caminho a percorrer. Continuaremos com o compromisso de identificar eventuais pontos de atenção, propiciar e levar ao conhecimento das áreas as propostas de melhoria e aperfeiçoamento de produtos e serviços.

Renata Lima

Ouvidora