



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2024

Victor Polaino – Ouvidor

Elias da Silva – Diretor de Ouvidoria

30 Junho 2023

Índice

1.	Introdução	3
2.	Canais de Atendimento	3
3.	Critério de Qualificação das Reclamações	4
4.	Síntese de Atendimentos	5
4.1.	Via E-mail.....	5
4.1.1.	Caso recebido via E-mail	5
4.2.	Via Telefone	6
4.3.	Via RDR	6
4.4.	Via Procon	6
5.	Qualificação das Reclamações	7
6.	Comparativo entre Canais de Atendimento	7
7.	Prazo Médio de Resolução de Atendimentos.....	7
8.	Plano de Ação	Error! Bookmark not defined.
9.	Manifestação Diretor Responsável.....	8

1. Introdução

A Worldpay Brasil (“WPB”) é uma instituição de pagamentos com foco em *gateway* (*e-commerce*), *adquirência*; *transfer pricing* e *revenue share* (parceria por introdução de clientes). A plataforma oferece toda a tecnologia e suporte necessários para empresas estruturarem uma operação financeira inteligente, automatizada e eficiente de ponta a ponta.

A Ouvidoria é um órgão independente constituído nos termos das normas regulamentares vigentes e tem o objetivo principal de atuar como canal de comunicação entre a instituição, seus clientes e usuários, buscando solucionar problemas – que podem ser registrados como dúvida, elogio, reclamação ou sugestão.

As atribuições e competências de Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB Nº 28 de 23/10/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamentos e pelas administradoras de consórcio.

2. Canais de Atendimento

A WPB conta com 3 canais de atendimentos para a Ouvidoria, sendo eles e-mail, telefone e o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen. As informações dos canais de atendimentos estão disponíveis no site da instituição e em documentos oficiais da companhia.



E-mail Ouvidoria: ouvidoria.worldpay@fisglobal.com



0800 888 5002

Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h, excluindo feriados



RDR: Exclusivo para atendimento via Sistema do Banco Central do Brasil

Além disso, a WPB atua também realizando atendimentos de reclamações abertas via canal oficial do Procon.

3. Critério de Qualificação das Reclamações

Para que uma reclamação recebida pela Ouvidoria Worldpay seja considerada elegível, é necessário que a equipe responsável analise os relatos e fatos apresentados pelo cliente e identifique alguma situação que tenha afetado o desempenho do produto ou a experiência do usuário. Dessa forma, a resposta da Ouvidoria deve ter como objetivo resolver, reparar ou compensar o problema apresentado.

As reclamações apresentadas neste relatório foram classificadas com base nos critérios apresentados abaixo:

- **Procedentes:** as reclamações que são consideradas verdadeiras, após uma análise, e que indicam que a WPB não desempenhou suas atividades como deveria ou violou alguma regulamentação relacionada ao produto ou serviço em questão.

- **Procedentes solucionadas:** as reclamações procedentes que foram resolvidas, após análises e procedimentos adequados, e que atenderam às necessidades do cliente ou usuário.
- **Improcedentes:** as reclamações que, após análise, não foram constatadas como violações por parte da WPB em relação às leis e regulamentos impostos por agências reguladoras ou cláusulas contratuais acordadas entre o cliente e a empresa.

4. Síntese de Atendimento

Os canais de atendimentos para a Ouvidoria disponibilizados pela WPB são e-mail, telefone e o RDR. Na sequência estão apresentadas as demandas registradas em cada um desses canais.

4.1. Via E-mail

No primeiro semestre de 2024, houve duas ocorrências recebidas via e-mail, as quais foram detalhadas abaixo:

4.1.1. Caso recebido via E-mail.

i. Caso 1

Descrição: a WPB recebeu um e-mail remetido por um *merchant* a respeito de imprevisto ocorrido com a disponibilização de relatório de créditos a ele pertencentes. A mensagem seguiu com o time de operações em cópia, que prontamente conduziu a situação – já que se tratava de uma solicitação destinada àquela área. Os fatos foram resolvidos e esclarecidos pelo time de Operações de Adquirência, na pessoa do Flavio Edison Junior.

Data: 01/04/2024

Status: a reclamação foi considerada improcedente do ponto de vista dos critérios de ouvidoria, pois não se tratava de violações de leis e regulamentos impostos por agências ou cláusulas contratuais acordadas entre o cliente e a empresa.

ii. Caso 2

Descrição: a área jurídica da WPB recebeu um e-mail remetido por um *merchant* a respeito da indisponibilidade da caixa de Ouvidoria no sítio eletrônico da Empresa. Prontamente, a área jurídica encaminhou a notificação ao Ouvidor para que providencias fossem tomadas. Imediatamente, o *merchant* foi respondido a respeito das ações tomadas para solução da situação.

Data: 27/03/2024 (data em que a notificação chegou ao conhecimento da Ouvidoria)

Status: ao final do 1º semestre de 2024, a resolução do caso estava em andamento, pois depende de desenvolvimento tecnológico devido ao processo de *spin off* (separação) entre a FIS e a Worldpay.

4.2. Via Telefone

No primeiro semestre de 2024, não houve ocorrências recebidas e tratadas por telefone e, assim, nenhum registro através desse canal de atendimento.

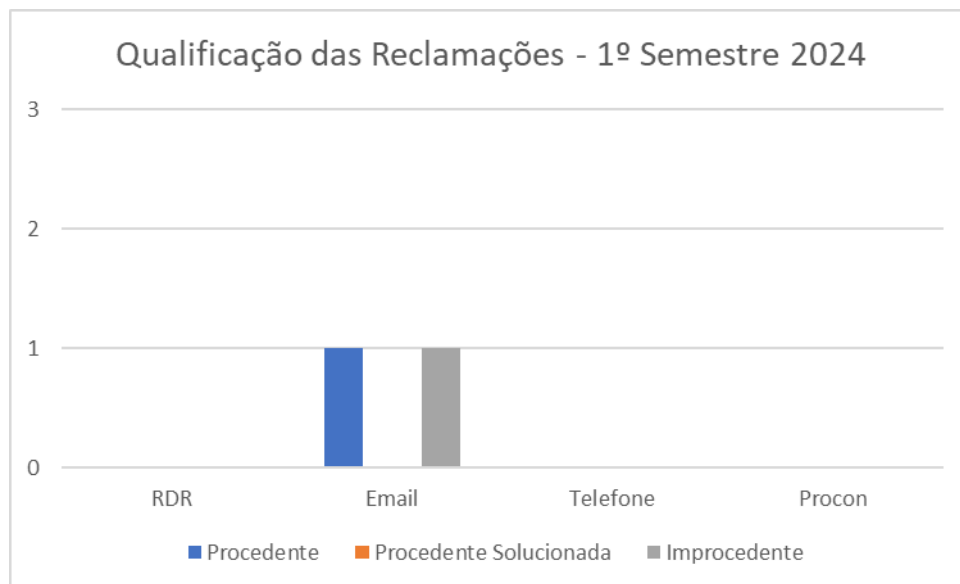
4.3. Via RDR

No primeiro semestre de 2024, não houve registros recebidos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen.

4.4. Via Procon

No primeiro semestre de 2024 não houve ocorrências recebida ou tratadas via PROCON.

5. Qualificação das Reclamações



6. Comparativo entre Canais de Atendimento

No primeiro semestre de 2024, os clientes e usuários realizaram 02 (dois) registros de chamados nos quatro canais de atendimento disponíveis.

7. Prazo Médio de Resolução de Atendimentos

Conforme estabelecido pela Resolução BCB Nº 28/20 e pela Política de Ouvidoria da Worldpay Brasil, o prazo de resposta aos atendimentos registrados nos canais de atendimento não pode ultrapassar dez dias úteis.

8. Manifestação Diretor Responsável

De acordo com as informações apresentadas neste documento, no primeiro semestre de 2024 ocorreram dois registros de solicitação/reclamação recebidas e tratadas pela Ouvidoria.

Adicionalmente, foi efetuada a formalização do Ouvidor certificado, conforme exigências das normas vigentes, no sistema UNICAD.

Importante mencionar que devido ao processo de segregação entre as entidades da FIS e Worldpay (*spin off*) alguns eventos de indisponibilidade dos canais foram notados. Entretanto, devido ao tipo de atividade empresarial da WPB, bem como à forma como ela se relaciona com seus clientes, através dos diversos canais disponíveis, não se notou aumento exponencial das solicitações nos canais da ouvidoria, ou danos aos atendimentos executados.

Elias da Silva

Diretor de Ouvidoria