

**fiserv.**

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre/2023





Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e BCB nº 222/22 e com a CMN nº 4.860/2020, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da **FISERV**, no 1º semestre de 2023.



### **Resolução BCB nº 28/2020**

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.



### **Resolução BCB nº 222/22**

Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).



### **Resolução CMN nº 4.860/2020**

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

# Índice

## INTRODUÇÃO

## CANAIS DE ATENDIMENTO

## DEMANDAS RECEBIDAS

- Volumetria total de demandas
- Volumetria de demandas por canal de atendimento
- Principais motivos de demandas
- Tempo médio de solução

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

# Introdução

A FISERV DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e a FISERV SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO LTDA. constituem o “Conglomerado FISERV” e atuam, respectivamente, na oferta de produtos de adquirência, relacionados a serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais, para aceitação de meios eletrônicos de pagamentos na aquisição de bens e/ou serviços, e na oferta de crédito a pessoas físicas ou jurídicas.

A Ouvidoria da FISERV tem como principal objetivo atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado FISERV e os usuários de seus produtos e serviços (doravante denominados apenas “Clientes”). A Ouvidoria atua nas demandas dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário das empresas e não tenham ficado satisfeitos com a resposta apresentada nesses canais. É a instância máxima de recurso aos Clientes dentro da FISERV, na obtenção de uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento.



É papel da Ouvidoria da FISERV esclarecer os direitos e deveres dos Clientes, buscando sempre o melhor relacionamento destes com a FISERV. Atua também na evolução dos produtos, processos e procedimentos da empresa, a fim de assegurar medidas preventivas e corretivas.

Este relatório atende às resoluções normativas acima especificadas e normas complementares, e apresenta informações sobre as demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria da FISERV, especificando volumetria e motivos de acionamento.

Apresentamos também uma análise detalhada da causa raiz das demandas recebidas, bem como os planos de ação estruturados para minimização de ocorrências e implementação de melhoria contínua dos processos e produtos ofertados pela FISERV.



# Canais de atendimento



## ■ Telefones disponibilizados aos clientes FISERV a partir do 1º semestre de 2023

0800 727 4655 - para clientes do produto azulzinha

0800 770 6213 - para clientes do produto Bin

## ■ Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

Serviço do Banco Central do Brasil para consulta e atualização de demandas, conforme procedimentos dispostos na Resolução BCB nº 222/2022.

## ■ ProConsumidor

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons.

## ■ Consumidor.gov

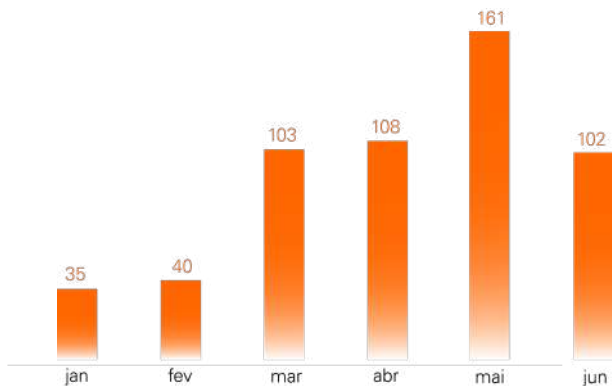
Canal desenvolvido e gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça.

## ■ PROCON's

Estaduais ou Municipais

# Volume de demandas recebidas em cada mês do semestre

Volume total de demandas registradas pela Ouvidoria da FISERV no 1º semestre de 2023



**549**

acionamentos

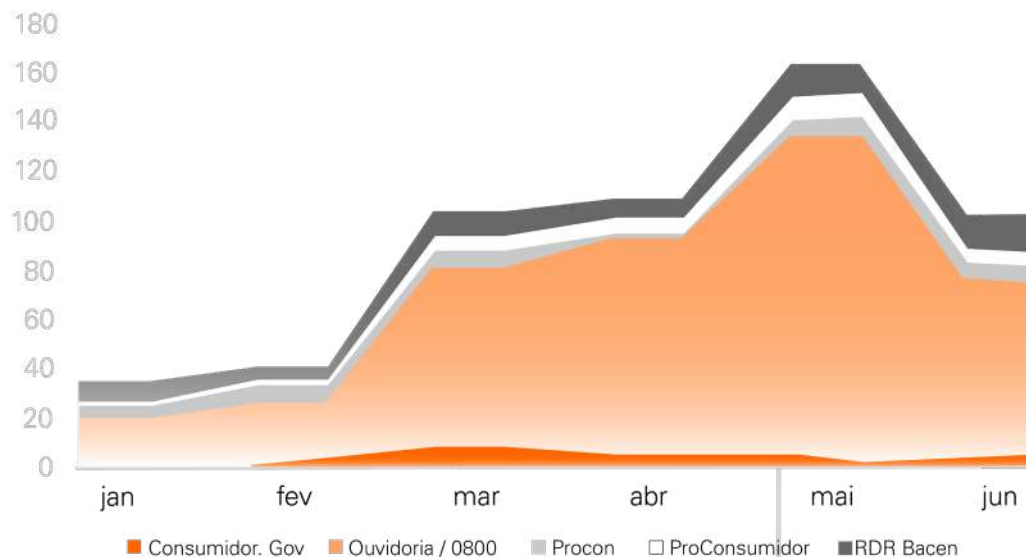
**91**

acionamentos por mês aproximadamente



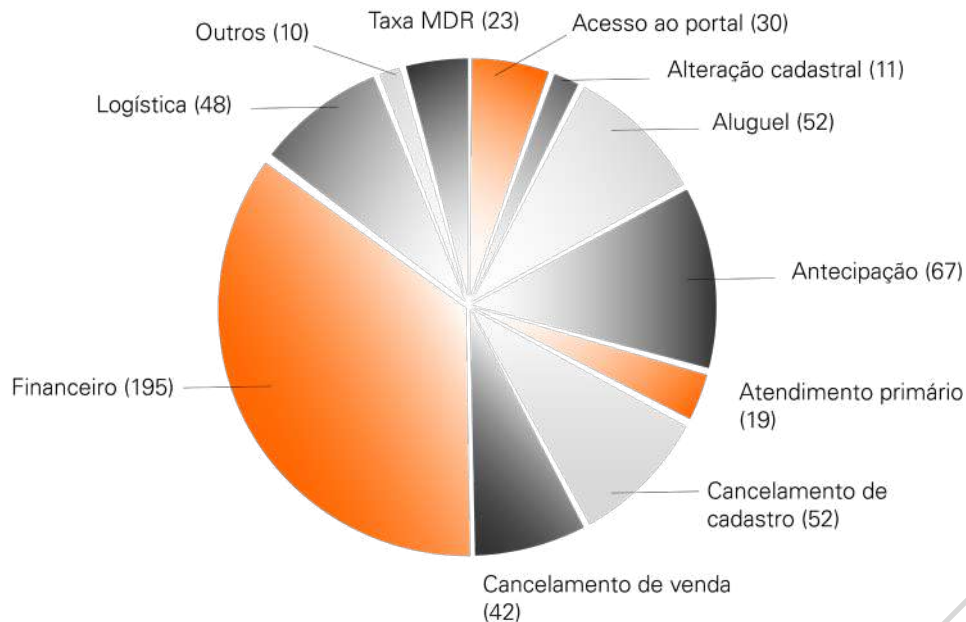
# Volumetria total de demandas por canal de atendimento

Volume de demandas recebidas por canal de atendimento no 1º semestre de 2023



## Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela **Ouvidoria da FISERV** são classificadas pelos seguintes motivos, separadas pela quantidade total de acionamentos atendidos no **1º semestre de 2023**:





## Tempo médio de solução

**04** dias úteis foi o tempo médio aproximado de solução (TMS) praticado pela Ouvidoria da FISERV ao longo do 1º semestre de 2023

Estamos abaixo do prazo regulatório estipulado pelo artigo 6º, parágrafo 2º, da Resolução CMN nº 4.860/2020, que é de 10 (dez) dias úteis.

# Considerações finais

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 91 (noventa e uma) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 1º semestre de 2023. Todas as reclamações classificadas internamente como procedentes foram endereçadas para discussão com as áreas solucionadoras, tanto com o objetivo de fornecer resposta conclusiva aos Clientes quanto para elaboração dos planos de ação corretivos dos motivos ofensores.

Esclarecemos ainda que as atividades mencionadas no presente relatório e os cronogramas de implementação das ações de melhorias, assim como sua efetividade, são tratados nas reuniões realizadas pela Ouvidoria da FISERV em conjunto com as equipes responsáveis, e reportadas mensalmente à Diretoria da empresa no Comitê de Qualidade.

Mariana Roncaglia  
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro  
Diretor de Ouvidoria



**fiserv.**