

# **RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA**

1º Semestre - 2023

**d·local**

# Apresentação

## A Ouvidoria

A Resolução BCB nº 28 de outubro de 2020 dispõe que a Ouvidoria, componente organizacional obrigatório nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tem por objetivo **prestar atendimento em última instância** às demandas não solucionadas nos canais de atendimento primários.

Para garantir o melhor atendimento, o time de Ouvidoria da dLocal foi capacitado em conformidade com a certificação exigida no artigo 16 da mencionada Resolução e tem **independência** para o tratamento das demandas, agindo de forma **transparente, imparcial e isenta**.

# Apresentação

## Os relatórios semestrais

A Ouvidoria, além de ser um canal de comunicação e mediação de demandas, permite a identificação de pontos de melhoria, oportunizando a interação com as áreas internas para que sejam implementadas ações que buscam atuar na causa raiz das demandas recebidas, transformando-as em oportunidades de melhoria na experiência do cliente.

O resultado dessas atividades é apresentado semestralmente à administração e ao público em geral por meio de Relatório publicado em nosso site e aprovado pela Diretoria responsável, em atendimento ao artigo 13 da Resolução BCB nº 28.

No presente documento, serão apresentados os dados extraídos dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da dLocal entre o período de 01/01/2023 a 31/07/2023.

# Canais de Atendimento

A dLocal disponibiliza aos seus clientes e demais interessados canais de atendimento de primeira e última instância

Atendimento Primário



## Central de Atendimento ao Cliente

O primeiro contato com a dLocal deve ser realizado por intermédio da nossa [Central de Atendimento ao Cliente](#). Nesta Central, os clientes têm acesso ao fórum de [perguntas frequentes](#), além do [formulário](#) que pode ser preenchido. Após o tratamento, a demanda poderá ser resolvida em primeira instância ou direcionada à Ouvidoria.

Atendimento Secundário



## Ouvidoria

São atendimentos prestados em última instância, de competência da Ouvidoria, para demandas não solucionadas pela nossa Central de Atendimento. A Ouvidoria da dLocal, além de atender demandas típicas, recebe chamados com requisições de informação e providências primárias. Estas demandas, quando recebidas na Ouvidoria, recebem tratamento inicial e são posteriormente redirecionadas à Central de Atendimento ou à equipe responsável.



### TELEFONE

0800-591-2085  
Ligação Gratuita  
Segunda à sexta das  
09h00 às 13h00

### E-MAIL

Telefone: 0800-575-0085  
[ouvidoria@dlocal.com](mailto:ouvidoria@dlocal.com)  
Segunda a sexta das  
13h-17h

# Fluxo da Ouvidoria

## RECEBIMENTO

1

Recebimento da demanda através dos canais da Ouvidoria ou de consulta ao sistema RDR do Banco Central do Brasil.

## REGISTRO

2

Evidenciação dos chamados e registro das demandas secundárias por meio de abertura de protocolo. Demandas do RDR sempre geram protocolo.

## INSTRUÇÃO

3

Endereçamento da demanda a equipe responsável para conhecimento, adoção de medidas cabíveis e oferecimento de minuta de resposta.

## ANÁLISE

4

Análise das informações enviadas pelos times envolvidos, com solicitações adicionais se necessário.

## TRATAMENTO

5

Cruzamento entre as informações obtidas para resolução e classificação da demanda.

## ENCERRAMENTO

6

Encaminhamento de resposta conclusiva ao interessado e finalização do protocolo.

\* O prazo de conclusão do atendimento, nos canais da Ouvidoria e no sistema RDR, é de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, desde que de forma justificada.

## Ouvidoria - Atendimentos

RDR

# 27

atendimentos realizados  
durante o 1 semestre de  
2023.\*

## Natureza dos atendimentos

RDR

# 27

reclamações

# 0

sugestões

# 0

informações

# 0

elogios

## Ouvidoria - Atendimentos

Sistema RDR

Além dos canais de atendimento convencionais (e-mail e telefone), a Ouvidoria é responsável por atender às demandas registradas junto ao Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) mantido pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

# 27

demandas registradas no  
Sistema RDR durante o 1  
semestre de 2023

Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria no sistema RDR, a classificação de procedência é feita pelo órgão regulador. Entre as reclamações analisadas e classificadas pelo BACEN.

# 11,1%

das demandas foram  
consideradas procedentes.

# 29,6%

das demandas foram  
consideradas improcedentes.

# 59,3%

de outras demandas

# Ouvidoria - Atendimentos

## Sistema RDR

A classificação da demanda realizada pelo Banco Central, pode ser feita da seguinte forma:

- **Regulada procedente:**

Quando há indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Regulada improcedente:**

Quando não se verifica indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não regulada:**

Quando a reclamação não for relacionada a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

- **Não conclusiva:**

Quando não houver informações suficientes para determinar se houve ou não descumprimento pela Instituição Financeira de lei ou regulamentação supervisionada pelo BACEN.

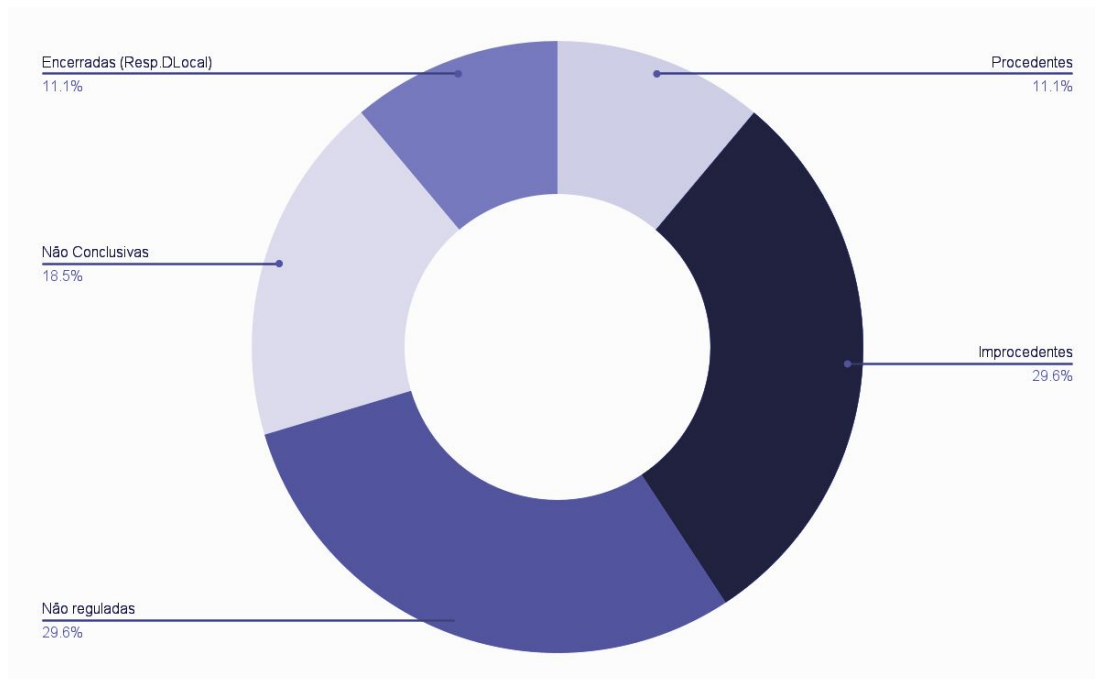
- **Cancelada:**

Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.

- **Pendente:**

Quando ainda não ocorreu a classificação de procedência pelo BACEN.

Entre as demandas classificadas pelo BACEN, extraem-se os seguintes números:





## Ouvidoria - Atendimentos

Classificação por assunto

Sistema RDR

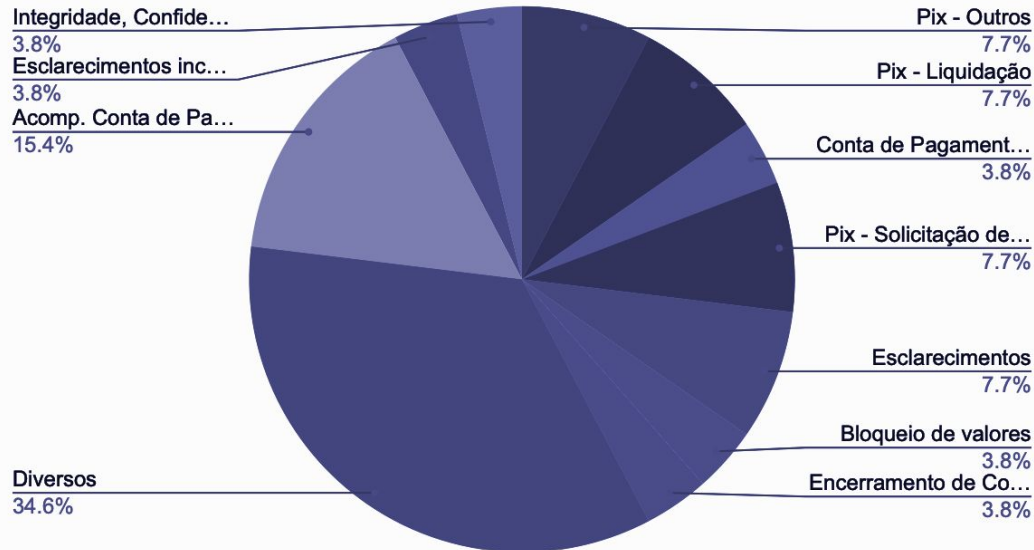
Dentre as demandas classificadas como *reguladas procedentes*, foram identificados os seguintes assuntos:

- Liquidação de Pix
- Conta de Pagamento

Dentre as demandas classificadas como *reguladas improcedentes*, foram identificados os seguintes assuntos:

- Solicitação e devolução de Pix
- Bloqueio e Devolução de valores Pix
- Liquidação de Pix
- Bloqueio de valores
- Encerramento de Conta de Pagamento

### Motivos das Reclamações



# Ouvidoria dLocal

Diretor da Ouvidoria: Martin Oberlander

Ouvidor responsável: Gustavo Henrique Campos

[ouvidoria@dlocal.com](mailto:ouvidoria@dlocal.com)

**d·local**