



PT

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
BEETELLER INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

Nome do documento	Relatório da Ouvidoria Beeteller Instituição de Pagamento Ltda – 2º Semestre de 2023
Descrição	O relatório de ouvidoria da Beeteller Instituição de Pagamento Ltda tem por objetivo informar a respeito da estrutura, atividades desenvolvidas durante o segundo semestre de 2023, bem como os dados e canais de acesso ao sistema de Ouvidoria da Beeteller IP, em conformidade com a Resolução CMN n.4860/2020.

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Estrutura Organizacional da Ouvidoria.....	4
3. Números e Estatísticas.....	5
4. Comunicação e Divulgação.....	6
5. Conclusão	8

1. Introdução

A Ouvidoria na Beeteller IP é um departamento aberto para:

- I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas no canal de denúncias;
- II - atuar como canal de comunicação entre a Beeteller e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

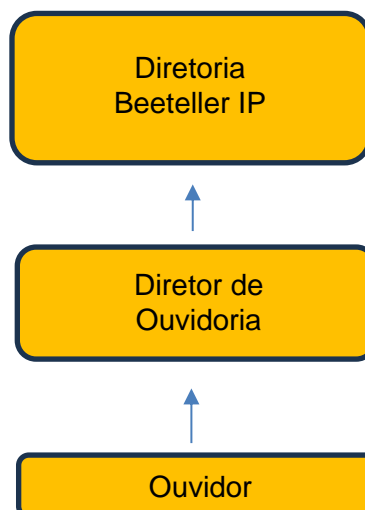
Diante disso, o canal de denúncias e o suporte se apresentam como estruturas de primeira instância ofertadas pela Beeteller IP, com o intuito de prontamente atender as demandas dos clientes e usuários. Quando esses instrumentos não conseguem sanar as manifestações dos clientes e usuários, pode-se então recorrer à Ouvidoria.

Assim, em observância à Resolução CMN n. 4860 de 23 de outubro de 2020, que disciplina a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições que especifica, apresenta-se o Relatório da Ouvidoria da Beeteller IP correspondente ao segundo semestre de 2023 (data-base: 31 de dezembro de 2023).

O presente documento tem por objetivo trazer a estrutura organizacional, regulamentação interna, número de demandas registradas, reclamações, práticas adotadas, meios de comunicação e divulgação da Ouvidoria.

2. Estrutura Organizacional da Ouvidoria

A Ouvidoria da Beeteller IP se estrutura da seguinte forma:



Observação: atualmente na Beeteller IP o cargo de diretor de ouvidoria e o cargo de ouvidor são exercidos por uma mesma pessoa, como possibilita o §1º, do art. 9º da Resolução 4860/20:

§ 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, **inclusive a de ouvidor**, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

2.1. Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da Beeteller IP atende, registra, instrui, analisa e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; presta esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, bem como informa o prazo previsto para resposta; encaminha resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e mantém o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

3. Regulamentação e Conformidade

A Beeteller, no primeiro semestre de 2023, buscou se alinhar às diretrizes previstas pela Resolução nº 4860/2020, ao:

- Implantar o mecanismo de Ouvidoria na Beeteller IP;
- Nomear um Diretor de Ouvidoria junto ao Bacen;
- Criar o Procedimento Interno de Apuração de Denúncias.
- Realizar a divulgação da Ouvidoria junto ao site oficial da empresa.

4. Números e Estatísticas

A seguir as demandas e denúncias registradas pelos principais canais de atendimento ofertados pela Beeteller IP, durante o período 02/2023, por ordem de instância:

I. Canal de Denúncias (1ª instância)

Não foram registradas demandas e/ou denúncias, por meio deste canal.

II. Suporte (1ª instância)

Abaixo seguem tabelas que demonstram o número e a classificação dos atendimentos realizados pelos canais de suporte (suport@beeteller.com e support.merchant@beeteller.com):

Email 1	Total de Tickets
suport@beeteller.com	717
Detalhamento	
Suporte Clientes	86

Notas fiscais e cobranças	67
Wix – informativos e updates	34

Junta Comercial (JUCEMS)	112
Canal (Atendimentos)	9
Contato com Merchant	14
Diversos (propaganda, newsletter, feiras, eventos, marketing etc.)	363

Email 2	Total de Tickets
----------------	-------------------------

support.merchant@beeteller.com	780
Detalhamento	
Suporte Universidade Sudamerica	238
Suporte Merchant Infixox	208
Suporte Merchant XM	90
Suporte Cliente Direto	42
Suporte outros Merchants, negociação comercial e diversos	139

III. Ouvidoria (2ª instância)

Não registradas demandas e/ou denúncias, por meio deste instrumento.

5. Treinamento e Desenvolvimento

No primeiro semestre de 2023, a Beeteller promoveu as seguintes atividades formativas relacionadas à Ouvidoria:

I. Treinamento Resguarda para o time Beeteller

Data: 28/04/2023: este treinamento teve por objetivo apresentar à equipe de colaboradores da Beeteller IP o novo canal de denúncias, administrado pela empresa Resguarda.

Os colaboradores tiveram a oportunidade de entender os princípios e funcionalidades de um canal de denúncia, bem como em quais casos (aqueles previstos no Código de Conduta e Ética) este veículo pode ser utilizado tanto por funcionários quanto por clientes da Beeteller IP.

II. Certificação Febraban 200 Ouvidoria

Para atender à previsão do art. 15 da Resolução 4860/20, o diretor de ouvidoria e ouvidor submeteu-se à exame e obteve a certificação Febraban 200 Ouvidoria, com validade de 4 (quatro) anos.

6. Comunicação e Divulgação

A Beeteller expõe as opções de comunicação ao canal de denúncias e ouvidoria, em seu site oficial -- <https://www.beeteller.com/> -- conforme ilustrações a seguir:

a. Canal de Denúncias

b. Suporte

c. Ouvidoria

7. Conclusão

Portanto, após o período de estruturação e desenvolvimento (01/2023) da Ouvidoria dentro da Beeteller IP, o segundo semestre de 2023 refletiu a aplicabilidade desse sistema. Não foram desenvolvidas atividades de treinamento, tampouco modificações estruturais.