

# **RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA**

**dLocal Brasil Instituição de Pagamento S.A.**

2º Semestre - 2024

**d·local**



## Sumário

1. Apresentação ————— 3 - 5
2. Canais de Atendimento ————— 6
3. Fluxo da Ouvidoria ————— 7
4. Indicadores dos atendimentos da Ouvidoria ——— 8-12
5. Considerações Finais ————— 13

# Apresentação

## A dLocal

A dLocal foi fundada no Uruguai, em 2016, por Sergio Fogel e Andrés Bzurovski, dois empreendedores com ampla experiência no setor de fintech, com o objetivo de se tornar uma plataforma de pagamentos abrangente para grandes empresas digitais em mercados emergentes. Com Sebastián Kanovich como CEO, a dLocal teve um crescimento exponencial e consolidou sua presença nos principais mercados.

Desde o início, a dLocal tem se concentrado em mercados de economias que estão em rápido crescimento. Em 2020, essa estratégia permitiu que a empresa alcançasse números notáveis, tendo dobrado suas vendas e o seu lucro líquido, tornando-se o primeiro unicórnio do Uruguai. Em junho de 2021, a dLocal atingiu um novo marco ao ser listada na **Nasdaq**, a bolsa de valores americana para empresas de tecnologia, fazendo com que a dLocal se consolidasse como uma das *fintechs* mais importantes da América Latina.

# Apresentação

## A Ouvidoria

A Resolução do Banco Central 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

## **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 do Banco Central nº 28.

# 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

Telefone: 0800-575-0085

Ligação Gratuita  
Segunda à sexta das  
13h00 às 17h00

### E-MAIL

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

Recepção dos e-mails 24h  
por dia, em dias úteis, finais  
de semana e feriados



# 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

**25**

Atendimentos realizados durante o 2º semestre de 2024

Email

**30**

solicitações recebidas durante o 2º semestre de 2024.

## Natureza dos atendimentos

RDR

**35**

reclamações reguladas

**2**

reclamações não reguladas

## Natureza dos atendimentos

Email

**29**

reclamações redirecionadas ao canal impróprio

## Ouvidoria - Atendimentos

A Ouvidoria é responsável por atender às demandas registradas junto aos seus canais de atendimento

67

contatos direcionados aos seus  
canais de atendimento durante  
o 2º semestre de 2024

Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria:

100%

das demandas foram respondidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis

## Ouvidoria - Atendimentos

Sistema RDR

Além dos canais de atendimento convencionais, 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).

# 25

demandas registradas no  
Sistema RDR durante o 2º  
semestre de 2024

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.

# 40%

das demandas foram  
consideradas procedentes.

# 25%

das demandas foram  
consideradas improcedentes.

# 35%

de outras demandas foram  
consideradas inconclusivas ou  
canceladas

## 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:**

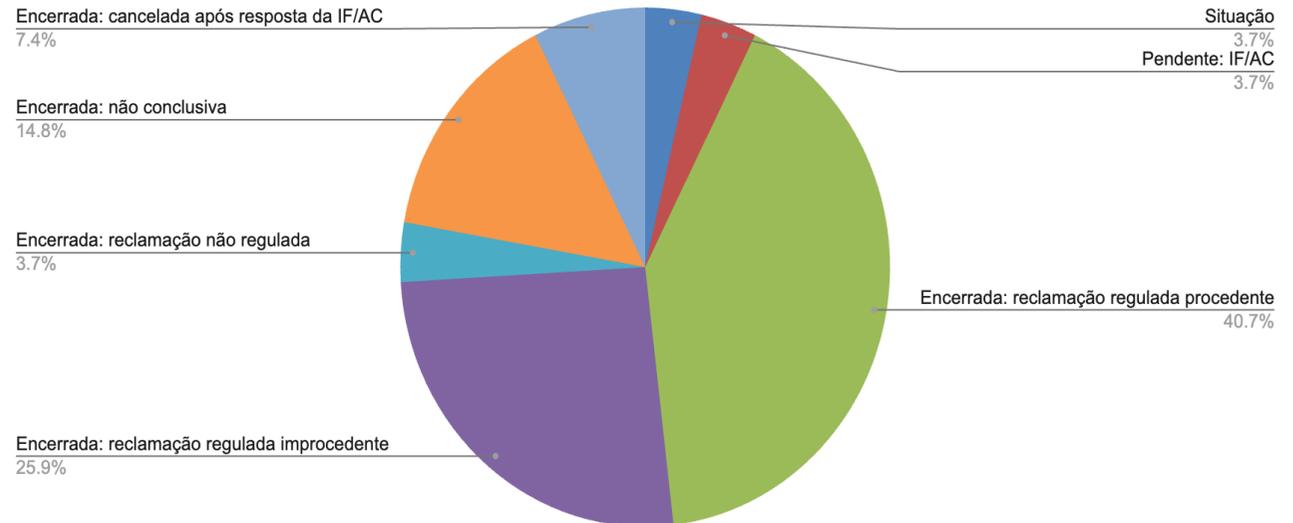
Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.

- **Pendente:**

Quando ainda não ocorreu a classificação de procedência pelo BACEN.

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

### Count



## Ouvidoria - Atendimentos

Classificação por assunto  
Sistema RDR

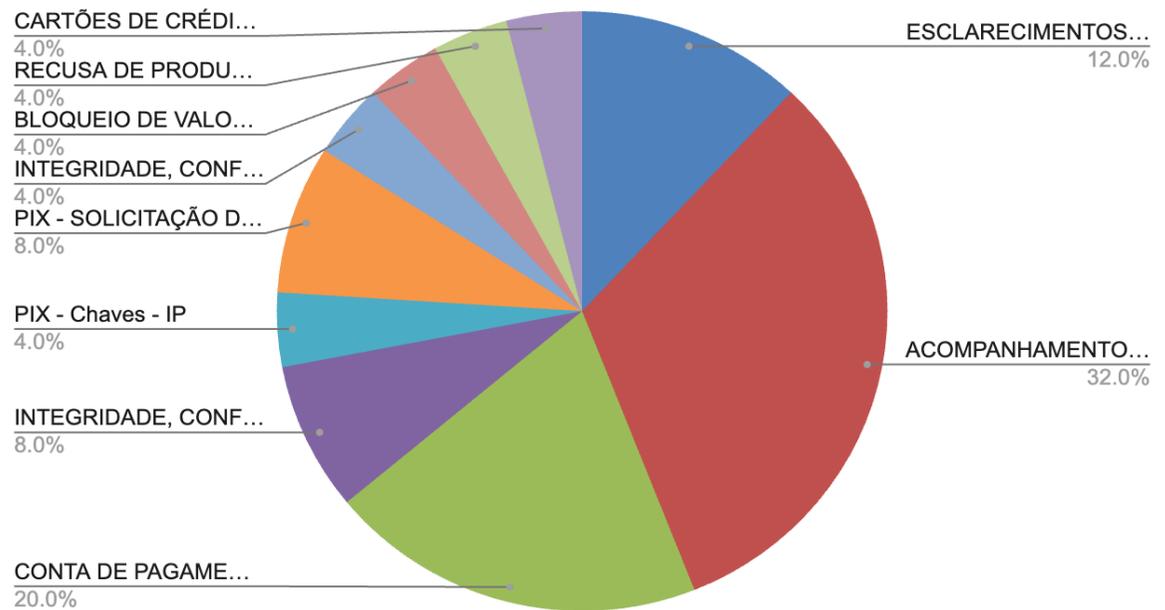
Dentre as demandas classificadas como *reguladas procedentes*, foram identificados, principalmente, os seguintes assuntos:

- Conta de Pagamento - Abertura;
- Acompanhamento de conta de pagamento;

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

- Bloqueio de Valores/Conta IP;
- Conta no CCS;
- Solicitação de devolução Pix.

### Motivos das Reclamações



## Considerações Finais

A Ouvidoria da dLocal tem como principais pilares a transparência das informações prestadas e a adoção de medidas que, acima de tudo, têm como principal objetivo o aprimoramento dos processos e procedimentos internos desenvolvidos, de modo que os usuários dos serviços da dLocal tenham sempre a melhor experiência possível durante a resolução das suas demandas.

Estamos constantemente buscando soluções efetivas para a mediação de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados, bem como para a melhor experiência dos nossos usuários.

Obrigado!



**Ouvidoria dLocal**

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

**d·local**

