

**Relatório**  
**Semestral**  
**Ouvidoria PicPay 2021/1**



# Nosso Propósito

Além de sermos o canal de última instância para atendimento às demandas dos clientes, nosso objetivo é, também, contribuir com as áreas de negócios e produtos para a melhoria contínua do aplicativo e da experiência do usuário, por meio de sugestões e insumos obtidos a partir dos registros recebidos, analisados e tratados por nosso time.

Buscamos ser, sempre, uma ouvidoria atuante, acolhedora e atenta à voz do nosso cliente, norteadas pelos valores de disponibilidade, humildade e determinação, que transparecem em nosso trabalho.



Fortalecer a confiança de nossos clientes na resolutividade de problemas.



Ampliar a satisfação e fidelização de nossos usuários.



Buscar acordos e prevenir a judicialização de demandas.

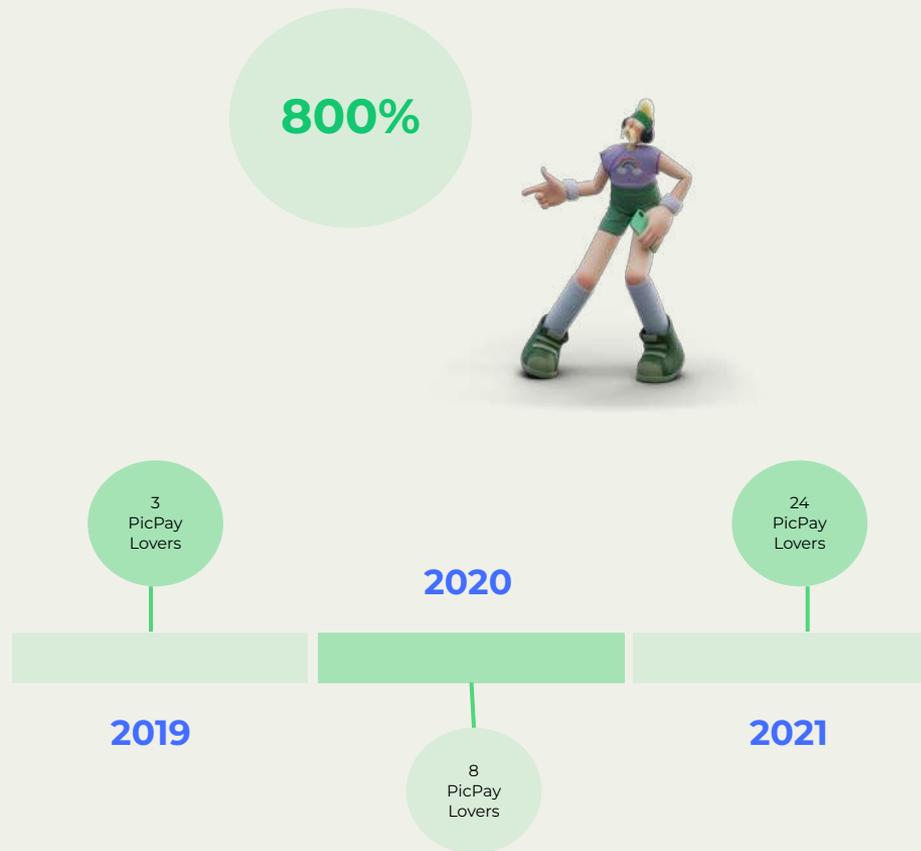


Reforçar nossos valores **PicPay**, em especial, de Disponibilidade, Humildade, Simplicidade e Determinação.

# Nossa Ouvidoria

Entendemos que, para construir o futuro que queremos, é preciso ter pessoas que acreditam na força do nosso propósito. Independente das experiências que tivemos, os nossos valores sempre nortearão as nossas escolhas e a confiança que entregamos uns aos outros.

Nesse sentido, nosso time cresceu 800% desde a criação de nosso setor, em 2019 até 2021/1. Além disso, aprimoramos nossos processos, investimos em qualificação e treinamento, para desenvolver nosso time como forma de entregar um retorno cada vez mais assertivo e humanizado aos nossos usuários.



# Nossos Acionamentos

Como forma de tornar nossa Ouvidoria cada vez mais acessível aos usuários PicPay, em 2021/1 estivemos presentes em diversas instâncias, atendendo às demandas de nossos usuários como forma de prestar o apoio necessário, sendo elas:

**BACEN/RDR;**

**PROCON;**

**Consumidor.gov;**

**Canais de Ouvidoria**

(0800 025 2000 e ouvidoria@picpay.com)



Reclamações registradas nos canais de Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021.

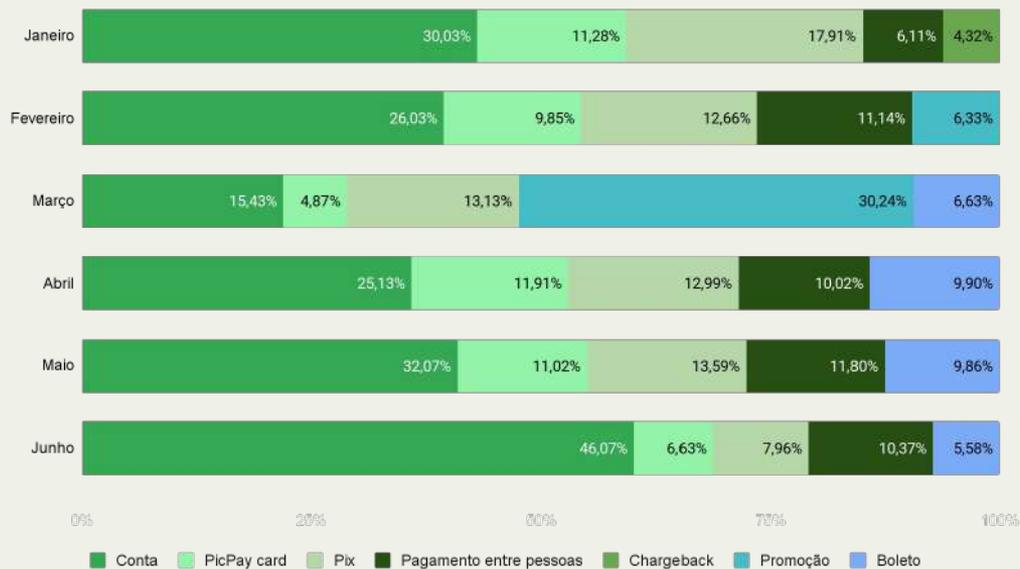
# Nossa Taxa de contato

Quantidade de reclamações realizadas na Ouvidoria, em relação ao atendimento de primeira instância (contatos, ligações recebidas, interações no CHAT e e-mail).



Reclamações registradas nos canais de Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021.

# Nosso Top 5 de assuntos



Reclamações registradas nos canais de Ouvidoria, no primeiro semestre de 2021.

PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.