

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, norteadora pelos valores de disponibilidade, humildade e determinação, que transparecem em nosso trabalho.



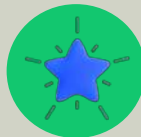
Fortalecer a confiança de nossos clientes na resolutividade de problemas.



Ampliar a satisfação e fidelização de nossos usuários.



Buscar acordos e prevenir a judicialização de demandas.

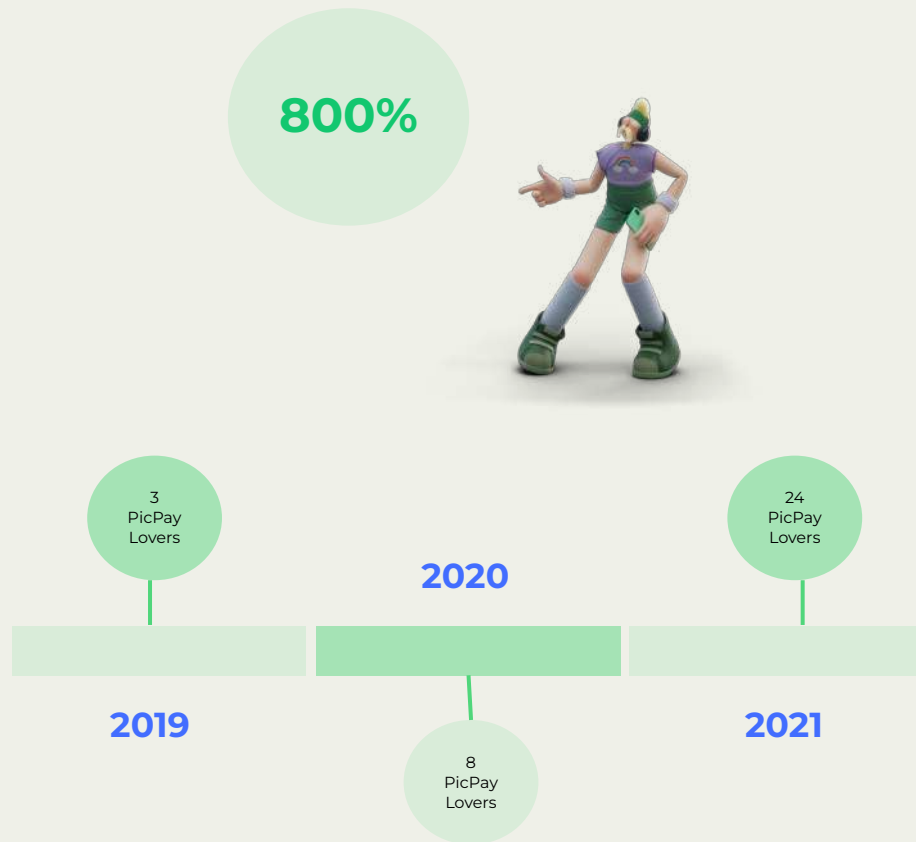


Reforçar nossos valores **PicPay**, em especial, de Disponibilidade, Humildade, Simplicidade e Determinação.

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.

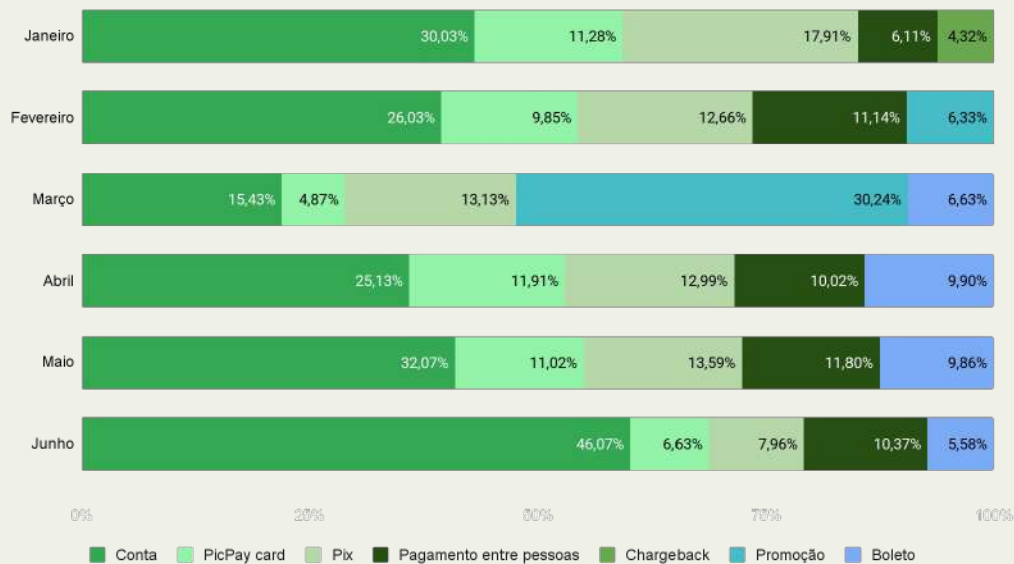
Nossa Taxa de contato

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.