



Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2022

PicPay



Índice

1. Apresentação	03
1.1. Nossa estrutura	03
1.2. Mensagem da liderança	04
1.3. Foco na Qualidade	05
2. PicPay	07
2.1. Nossa história, raízes e missão	07
2.2. Nossa trajetória	08
3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay	10
4. Governança da Ouvidoria	12
4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês	12
4.2. Processo de Melhoria Contínua	13
5. Relacionamento com cliente	14
5.1. Canais Telefônicos	14
5.2. Canais Digitais	14
5.3. Canais via APP	15
6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay	16
7. Indicadores	17
7.1. Prazo de solução	17
7.2. Qualificação das reclamações	18
7.3. Evolução das demandas	19
7.4. Distribuição das demandas por ofensores	20
8. Banco Central do Brasil	21
9. Consumidor.gov	22
10. Considerações Finais	23



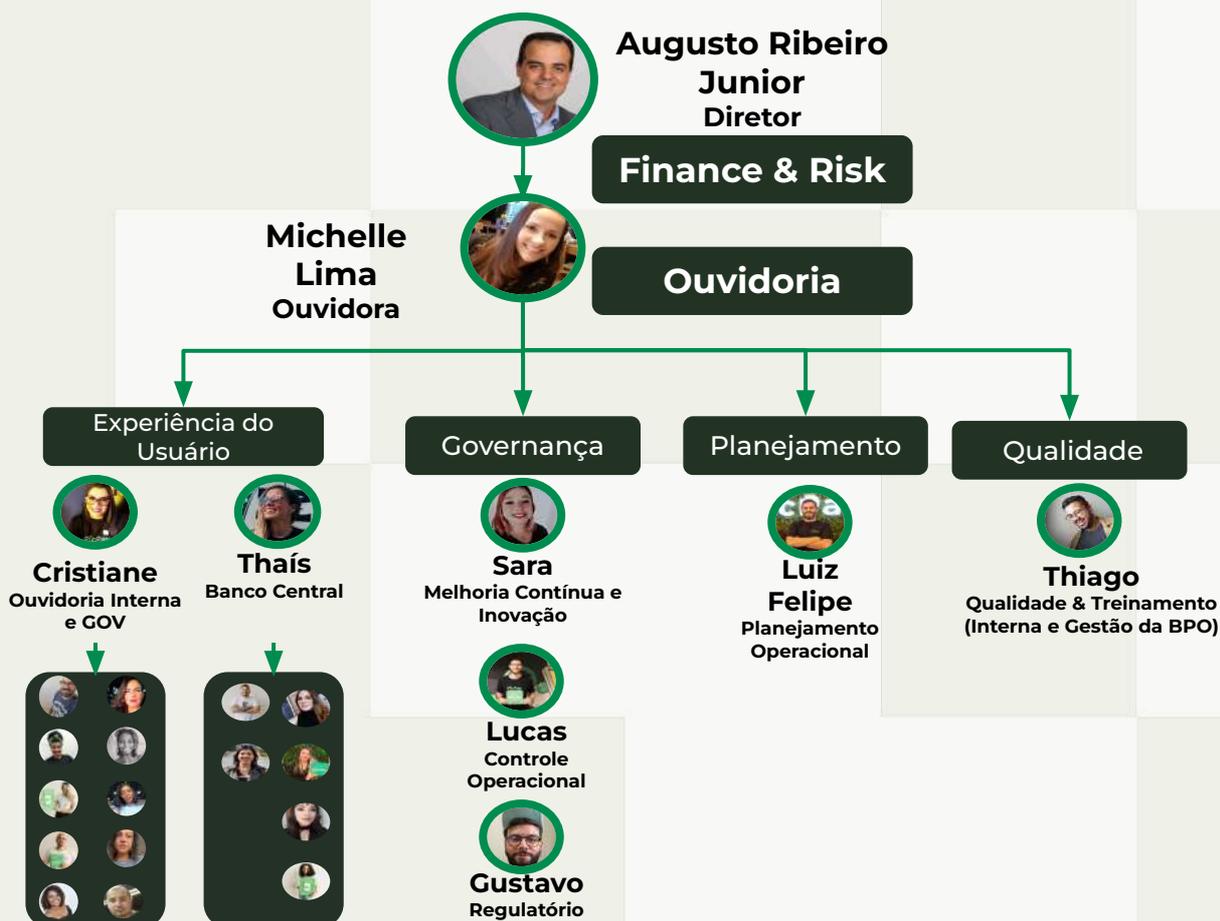
1. Apresentação

Este é o Relatório Semestral da Ouvidoria do PicPay, publicado conforme previsto na Resolução Banco Central do Brasil nº 28 de 23 de outubro de 2020 e de acordo com os princípios de transparência da instituição.

Neste documento, apresentamos as atribuições da Ouvidoria, além das informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas na data base 01/01/2022 à 30/06/2022.

1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria PicPay faz parte da Diretoria de Finance & Risks, o Diretor responsável **Augusto Ribeiro Júnior** e a Ouvidora **Michelle Alves Lima** estão devidamente registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central e têm mandato por tempo indeterminado, até nova designação.



Relatório semestral Ouvidoria

1º semestre | 2022



1.2. Mensagem da liderança

No **1º semestre de 2022**, com o avanço da vacinação contra a Covid-19, de forma segura e gradativa retornamos aos escritórios do PicPay alocados em São Paulo e Vitória. A instituição acredita que o modelo híbrido proporciona a troca de experiências entre os times e consolida a cultura. A retomada ao convívio social tem sido fundamental na socialização e a convivência entre equipes tem sido essencial tanto para a empresa quanto para os PicPay Lovers.

“Nosso propósito é tornar a vida das pessoas mais fácil”

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.

Os nossos valores balizam as nossas conquistas e proporcionam a Ouvidoria do PicPay autonomia para atuar com imparcialidade, ética e garantir que os nossos usuários estejam no centro de todas as nossas decisões.

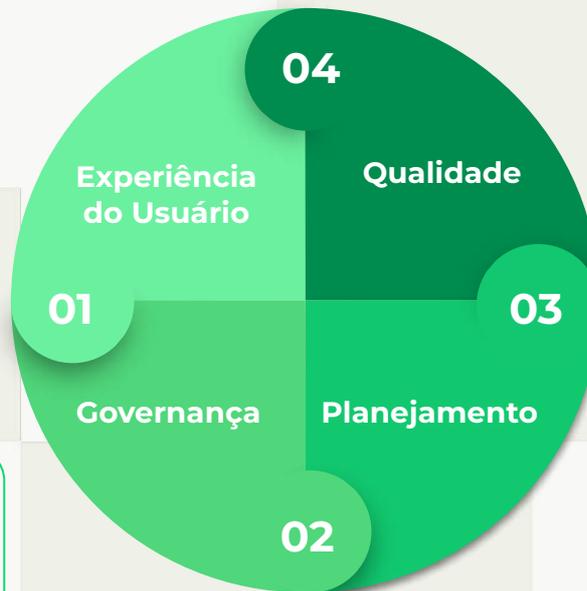




1.3. Foco na Qualidade

Alinhado com o nosso propósito, neste semestre a Ouvidoria do PicPay atuou estrategicamente em 04 vertentes.

- 1. Acolhimento dos usuários;
- 2. Mediação de conflitos;
- 3. Garantir os compromissos assumidos;
- 4. Ética, imparcialidade e transparência;
- 5. Comunicação clara e objetiva.



- 1. Qualidade do atendimento;
- 2. Treinamentos e certificações;
- 3. FCR e resolutividade;
- 4. Programa de Qualidade.

- 1. Processo de Melhoria Contínua;
- 2. Políticas e manuais;
- 3. Relatórios regulatórios;
- 4. PCO;
- 5. Auditorias e inspeções;
- 6. Fóruns, comitês e reuniões executivas.

- 1. Metas operacionais;
- 2. Projeção de tendências;
- 3. Eficiência operacional;
- 4. Dashboard e MIS;
- 5. Automatização de processos.

Este novo modelo de atuação garantiu o foco na condução das demandas, aperfeiçoamento das respostas direcionadas aos nossos usuários, redução do SLA de resposta e a identificação de oportunidades de evolução do atendimento por meio do processo de melhoria contínua.

Através deste processo, reportamos **16 ocorrências** que permitiram a identificação, implementação de ações corretivas e aprimoramento de produtos, serviços e atendimento.

Também contamos com equipes dedicadas para atender as demandas provenientes dos canais primários da instituição e das reclamações recebidas por meio dos órgãos de defesa do consumidor, como: **Consumidor.gov e Banco Central do Brasil**.

As lideranças que atuam nos canais internos e externos implementaram uma rotina de *Daily*, que permite realizarmos reuniões rápidas que tem como objetivo alinhar estratégias de atuação destes times e identificar os principais ofensores reclamados. Estas cerimônias diárias nos possibilitam enxergar desvios, planos de ação e revisão das estratégias.



“Ser a Voz do Usuário dentro da instituição”

Para garantir agilidade e simplicidade, a Ouvidoria do PicPay implementou um novo canal para registro de reclamações. O formulário disponível na nossa página www.picpay.com/ouvidoria que proporciona facilidade e acolhimento às reclamações dos usuários que não se sentirem satisfeitos com a solução apresentada pelos canais primários ou que não obtiverem a resposta conclusiva no prazo de até 05 dias úteis.

Neste semestre também evoluímos com o processo de governança que consiste em trabalhar em parceria com as áreas ofensoras e a alta gestão por meio da participação ativa da Ouvidoria do PicPay nos fóruns, comitês e grupos de trabalho. Nestas reuniões apresentamos os dados quantitativos e qualitativos e difundimos boas práticas no atendimento.

A Ouvidoria do PicPay mantém agendas trimestrais com o órgão regulador para buscar adequação do nosso atendimento, em consonância com a gerência técnica responsável pela recepção, monitoramento e julgamento das demandas registradas nos canais de atendimento fornecidos pelo Banco Central do Brasil. Por meio destas agendas normativas o nosso time demonstra estar comprometido com a experiência dos nossos usuários e empenhado em fortalecer o diálogo com o órgão regulador, áreas internas e alta gestão por meio da discussão de boas práticas e mediação de conflitos.

Nestes primeiros 6 meses fizemos entregas relevantes, por meio da reestruturação dos times, revisão dos escopos de trabalho, definição de atuação por canal de entrada, definição de KPI's desafiadores, revisão dos processos operacionais, automatização e revisões sistêmicas, mas é preciso reconhecer que temos espaço para sermos mais assertivos, atendermos no menor SLA e atuarmos de forma estratégica para dar cada vez mais ênfase à **Voz do Usuário**.

Por esta razão, para o 2º semestre de 2022 continuaremos cada vez mais focados em garantir a continuidade e manutenção do processo de melhoria e qualidade dos nossos produtos, serviços e atendimento. O nosso principal objetivo é fomentar uma cultura voltada à revisão das principais jornadas do usuário, garantindo uma boa experiência para os nossos clientes, construindo dessa maneira, uma relação transparente e de confiança.



Michelle Lima
Ouvidora do PicPay



2. PicPay

2.1. Nossa História, Raízes e Missão

O PicPay nasceu na cidade de Vitória, em uma pequena sala com janelas redondas. Agarramos a chance de trazer para o mundo algo novo, que poderia mudar a vida das pessoas.

Assim mudamos para sempre a vida das pessoas. Desde quem não usa mais cheque para fazer pagamentos, até quem só quer receber com QR Code. Nossa responsabilidade é cuidar dos sonhos das pessoas e fazê-los realidade.

Evolução e transformação estão no DNA do PicPay. Aqui você descobre o que vai ser tendência primeiro: somos inconformados e vamos transformar o mercado financeiro para todo mundo.

Acreditamos que a tecnologia pode transformar o mundo para melhor. Um mundo mais inclusivo, igualitário e cheio de oportunidades.

Resiliência e muita humildade foram comportamentos essenciais para conquistar o que temos hoje. Somos mais de 3600 colaboradores, todos trabalhando juntos para cumprirmos a nossa missão de redefinir como realizamos pagamentos, movimentamos e armazenamos nosso dinheiro!

Nascemos para quebrar as antigas regras das transações financeiras e permitir que você faça muito além do que apenas enviar e receber grana, mas conectar seu dinheiro de uma maneira simples e divertida, com a melhor experiência de pagamentos possível.

Descomplicamos e desburocratizamos. Colocamos nossa mão na massa e fazemos as coisas acontecerem **#simplicidade**

“Nascemos com a missão de deixar a vida mais fácil. Para todo o mundo.”



2.2. Nossa trajetória

2012

Já nascemos transformadores

De Vitória para todo Brasil, fomos uma das primeiras carteiras digitais com código QR do mundo.



2014

Quando o PicPay PRO chegou

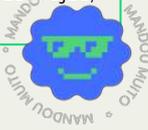
Levamos a sério a missão de facilitar a vida das pessoas. O PRO foi a nossa primeira iniciativa voltada para empreendedores.



2016

Lançamos o Feed Social

Com o Feed Social, os usuários do PicPay começaram a descobrir as novidades ao seu redor: novas lojas, eventos, cursos...tudo que há de bom.



2018

Criamos o PicPay E-commerce e Assinaturas

Foi o ano em que nossa carteira de soluções para empreendedores ficou mais completa. Agora sim, vem todo mundo: da grande empresa ao criador de conteúdo.



2020

Se é Pix, é PicPay

Chegamos com tudo logo no começo do Pix. Porque se tem uma coisa que a gente entende é inovação!



2013

Lançamos o pagamento entre pessoas

Quando nada disso existia, fomos além! Por que depender de um banco para pagar seus amigos? Desde 2013 o PicPay vem deixando a vida mais simples.



2015

Banco Original compra parte do PicPay

O Original apostou na gente quando o PicPay era um sonho que ganhava as ruas de Vitória, mas que ainda precisava conquistar o Brasil.



2017

O PicPay Empress e a Store ganharam vida

Ampliamos nosso apoio aos empreendedores com o Empress. A Store trouxe mais opções de pagamento.



2019

Saque no 24 horas

Inclusive com dinheiro de papel, sacando em um dos 23 mil caixas do Banco24Horas em todo o Brasil.

Rendimento de carteira

Lançamos o rendimento, que tem liquidez diária.

PicPay Card e cartão físico

É o PicPay sempre com você. Sempre que você precisar. Mesmo sem o celular por perto.



2021

Benefícios sociais e central de doações

Quando as coisas começaram a ficar difíceis, a gente estava lá para ajudar no combate ao coronavírus.

Mensagens diretas

É a evolução do nosso Feed Social.

Atingimos a marca de +5 milhões de estabelecimentos

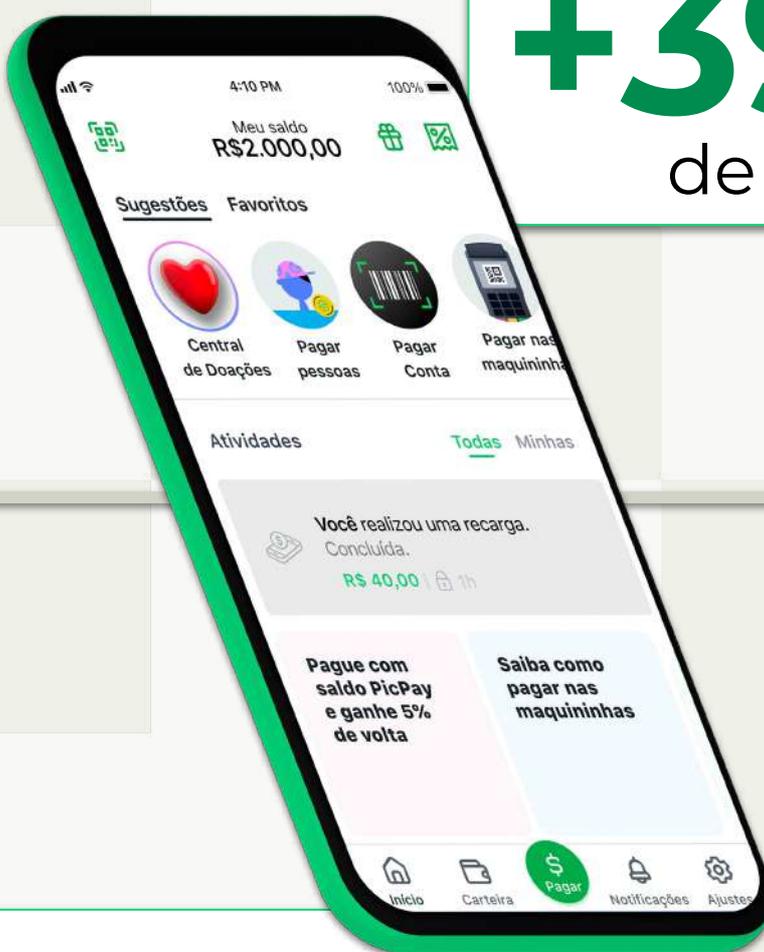




2022



Contamos com
+39MI
de usuários



Que movimentam

+6BI

em transações todo mês



3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

Para entregar uma boa experiência para os nossos usuários, no último ano aumentamos nossa disponibilidade através da divulgação do novo canal de reclamação. O formulário disponibilizado no endereço www.picpay.com/ouvidoria permite o registro de demandas direcionadas para Ouvidoria e que diariamente são tratadas por um time capacitado e com autonomia para tomar e implementar as correções necessárias.

Neste **1º semestre de 2022** a nossa Ouvidoria atuou com foco nas 2 principais missões: a primeira é atender os usuários que passaram pelos canais primários e que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida e a segunda é mobilizar transformações na instituição por meio das análises de causa raiz e compartilhamento de feedbacks direcionados para as áreas responsáveis pelos maiores ofensores.

Para conduzir estes desafios contamos com uma equipe focada no atendimento das demandas recebidas pelos canais divulgados pela instituição, outra equipe conduz as reclamações que chegam por meio do Consumidor.gov e Banco Central do Brasil e por fim temos uma equipe que atua estrategicamente e que tem o papel de analisar os ofensores demandados pelos usuários e direcionar os desdobramentos necessários para mitigar o risco de novas reclamações e reestruturar os nossos processos buscando o acolhimento adequado às demandas dos nossos usuários.





Também contamos com uma célula de Qualidade focada em tornar as nossas interações cada vez mais humanizadas e assertivas, certificando um relacionamento personalizado com os nossos consumidores e com os órgãos de defesa do consumidor.

Além de ações de monitoria, a equipe promove eventos mensais para reconhecimento dos nossos colaboradores, identificam oportunidades e aplicam treinamentos específicos para correção de desvios e maximização de conhecimento.

Para garantir a alta performance destes times, durante este semestre investimos massivamente em capacitação. Além de garantir as certificações obrigatórias, cumprimos uma extensa agenda de treinamentos que abordaram temas, como: **Ética, Mediação de Conflitos e Código de Defesa do Consumidor**. As lideranças também incentivaram a participação destes times em treinamentos promovidos no formato EAD (Ensino à Distância), com foco em **Comunicação Não Violenta, Inteligência Emocional, Gestão do Tempo**, entre outros, disponibilizados gratuitamente pelo PicPay na plataforma de aprendizagem e treinamento online, UP! Universidade.

“Nossa raízes são o que nos impulsionam”



4. Governança da Ouvidoria

4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês

Por meio de uma governança adequada e buscando promover a valorização da experiência dos nossos usuários, a Ouvidoria PicPay participou ativamente das agendas normativas que atualmente são compostas pelos seguintes fóruns e comitês:

- ❑ **Fórum de Atendimento:** Mensalmente são acompanhados os resultados comerciais e analisados os indicadores que avaliam a qualidade e desempenho das BPOs. Os times de Customer Experience e Ouvidoria, por meio da governança do atendimento, estudo dos ofensores e definição de planos de ações, exercem a responsabilidade de cuidar da experiência do usuário em toda a sua jornada na instituição;
- ❑ **Fórum do Cliente Executivo:** Mensalmente são apresentados os resultados dos canais regulatórios, a posição projetada nos rankings divulgados pelo Banco Central do Brasil e os maiores ofensores. O objetivo desta reunião é ter uma governança otimizada e impulsionadora de resultados, em todos os níveis de atuação. Além do fórum executivo, a Ouvidoria também participa do fórum de clientes segregado por unidade de negócio, onde são apresentados os resultados dos canais regulatórios.
- ❑ **Reunião com o CEO e o Diretor da Ouvidoria:** Mensalmente a Ouvidoria apresenta, à Diretoria, o total de reclamações tratadas pela área no canal regulatório e destaca a colocação e/ou projeção do PicPay + Conglomerado Original nos rankings divulgados pelo Banco Central do Brasil. O objetivo desta reunião é dar ciência dos dados quantitativos e qualitativos, avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição nos rankings públicos.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** Semestralmente é apresentado à Auditoria Interna e Diretoria Colegiada os dados quantitativos e qualitativos contidos no relatório semestral da Ouvidoria emitido, referente ao semestre anterior.
- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Temos uma agenda trimestral com a coordenação do Banco Central do Brasil responsável por monitorar as demandas recebidas por meio da plataforma do RDR/SISBACEN. O objetivo desta reunião é apresentar os volumes, ofensores e planos de ação endereçados pela Ouvidoria para promover a melhoria contínua dos nossos processos.



4.2. Processo de melhoria contínua

Buscamos a excelência em tudo o que fazemos. Somos cuidadosos com nossos processos e tomamos decisões baseadas em fatos e dados **#disciplina**

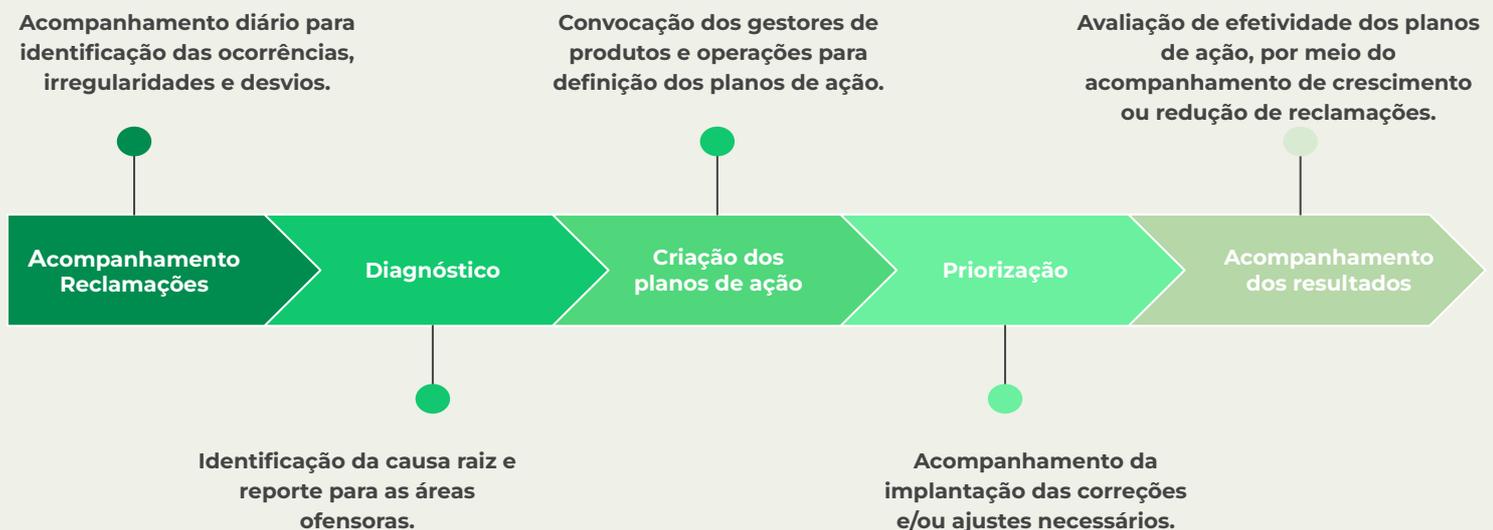
O **Processo de Melhoria Contínua** consiste em auxiliar no aprimoramento de produtos e serviços, corrigir falhas nos processos e aumentar a eficácia dos nossos canais primários.

Nosso time está comprometido em aperfeiçoar os nossos produtos e processos com o objetivo de trazer a melhor experiência aos nossos usuários. Trabalhamos com um olhar analítico para identificarmos possibilidades de melhorias que podem ser direcionadas para as áreas responsáveis e a partir dessa análise são criados planos de ação que são acompanhados pelo time de Ouvidoria.

Também acompanhamos a interface junto ao time de produtos, operações e negócios para identificar possíveis impactos dos projetos para a operação e fornecer recomendações de melhorias a partir do entendimento da experiência reportada pelo usuário via reclamações em Ouvidoria, órgãos de defesa do consumidor, como: **Consumidor.gov e BACEN.**

O trabalho se inicia com o acompanhamento das demandas dos usuários e identificação dos tópicos de maior impacto, que são levados aos fóruns executivos e de auditoria e que monitoram a resolução dos planos de ação, garantindo a melhor experiência para nossos consumidores.

Fluxograma





5. Relacionamento com cliente

5.1. Canais Telefônicos



SAC

O nosso SAC está disponível 24 horas, todos os dias. O número de contato é o **0800 025 8000**.



PicPay Card

A nossa Central PicPay Card é dedicada para assuntos relacionados ao nosso cartão. Você pode entrar em contato pelos telefones:

Capitais: 4003-3939

Outras regiões: 0800 800 3939

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

5.2. Canais Digitais

Consulte nossas Centrais de Ajuda para tirar as suas dúvidas:

PicPay PF

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br>

PicPay Empresas PJ

<https://ajudaempresas.picpay.com/hc/pt-br>





5.3 Canais via APP



PicPay

Chat online

Disponível 24 horas e 7 dias por semana, você pode falar com o PicPay pelo próprio aplicativo. Para acessar

1. Abra o aplicativo PicPay;
2. Toque em sua foto de perfil;
3. Selecione a opção "Ajuda" no canto superior direito da tela ou role até encontrar a opção "Precisa de ajuda?";
4. Toque no banner "Fale com a gente";
5. Selecione o motivo de seu contato;
6. E envie sua mensagem.



**PicPay
Empresas**

Painel de Vendas

Acesse seu Painel de Vendas e depois clique no ícone "Suporte", que aparece no canto direito da tela.

Aplicativo

No seu aplicativo PicPay Empresas, toque em:

1. Ajustes
2. Ajuda sobre a conta
3. Fale conosco.

Assim que respondermos você receberá uma notificação. Basta seguir o mesmo caminho para acessar o chat





6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay

A Ouvidoria é o canal de última instância e nossa missão é representar nossos usuários quando não se sentirem satisfeitos com a solução apresentada nos canais primários.

Atuamos na mediação de conflitos, através da apresentação de soluções eficazes e promovendo melhorias contínuas

Caso não fique satisfeito com a solução apresentada nos canais regulares de atendimento, você poderá registrar uma reclamação na nossa Ouvidoria do PicPay.

Como acionar a Ouvidoria?

Conforme previsto na resolução do BCB nº 28/2020, o acesso a Ouvidoria do PicPay é disponibilizado por meio de atendimento gratuito, nos canais abaixo.



Telefone

0800 025 2000

Atendemos em dias úteis das 9h às 18h



Formulário

Disponível no site

<https://picpay.com/ouvidoria/>

O acesso à Ouvidoria do PicPay pode ser realizado pelo telefone ou formulário, atendendo aos seguintes critérios:

1. Usuários com registro de reclamações nos canais regulares de atendimento (Chat, SAC e Central de Atendimento), não ficaram satisfeitos com a solução apresentada;
2. Usuários com registro de reclamações no SAC que não obtiveram a solução no prazo de até 05 dias úteis, contados da data de abertura, conforme decreto nº 6.523/08.

A Ouvidoria do PicPay também atende demandas originadas dos seguintes canais:



Consumidor.Gov

Serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.



Banco Central do Brasil

RDR - (Registro de Denúncias e Reclamação)

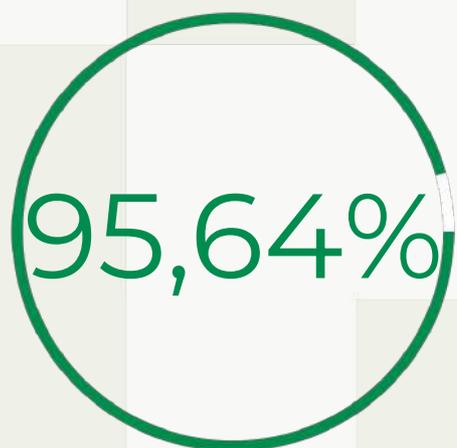




7. Indicadores

7.1 Prazo de solução

A Ouvidoria em conjunto com as demais áreas do PicPay trabalham para garantir uma solução definitiva aos problemas dos usuários com respostas resolutivas e satisfatórias para as reclamações, no prazo de até 10 dias úteis, atendendo à exigência de agilidade e qualidade.



Dos protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.

Do total de **16.505** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 1º semestre de 2022, **15.786** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



Dos protocolos foram resolvidos após 10 dias úteis

Do total de **16.505** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 1º semestre de 2022, **719** tiveram o prazo de 10 dias úteis prorrogados, atendendo ao disposto na Resolução do BCB nº 28/20, que permite a dilação de até 10% do total de demandas por mês. Esclarecemos que do total de 4,36%, **66** protocolos ultrapassaram o prazo de dilação previsto pela mesma normativa.



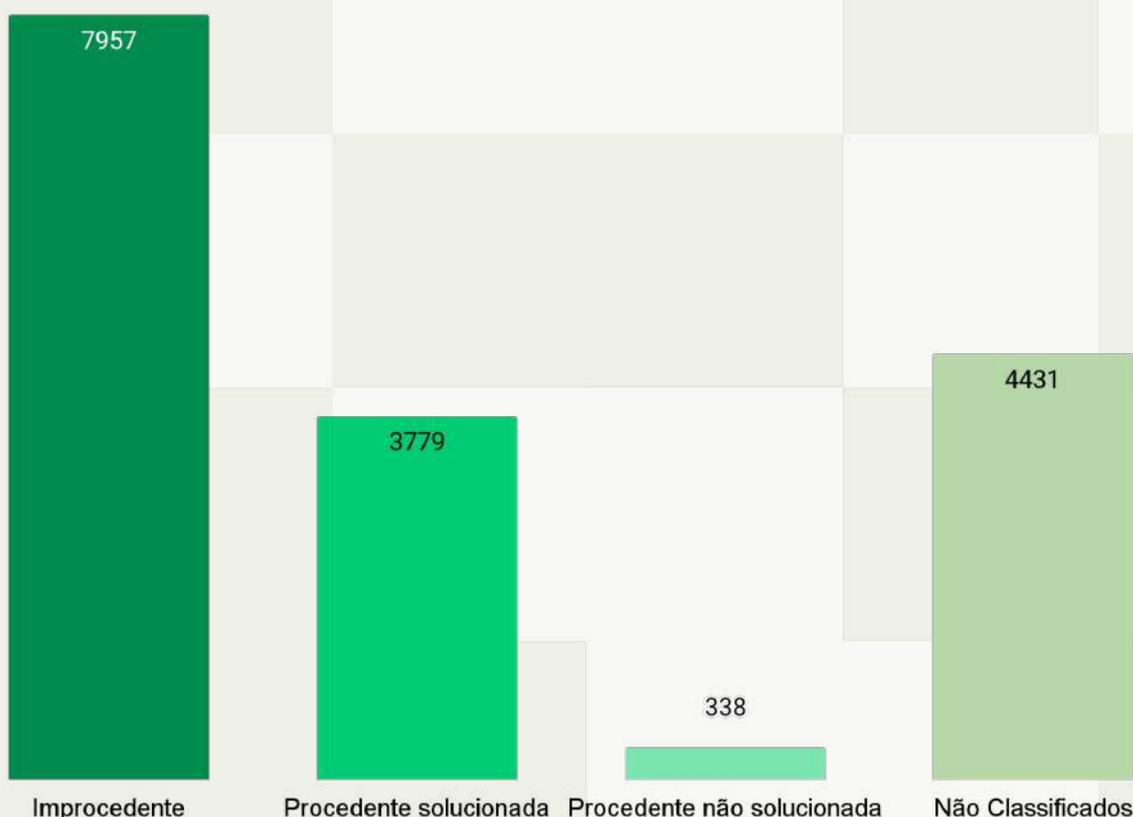


7.2 Qualificação das reclamações

Demonstramos no gráfico abaixo, os **16.505** protocolos que foram registrados para o atendimento da Ouvidoria, no período de 01/01/2022 à 30/06/2022. Durante o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria PicPay ampliou o sistema de classificação dos casos recebidos. Essa ampliação ocorreu de forma faseada, entre os canais de atendimento da ouvidoria, sendo concluída no mês de maio de 2022. Por isso, de todos casos registrados, no período de 01/01/2022 à 30/06/2022, 73% (12.074) foram classificados.

A Ouvidoria do PicPay classifica as demandas recebidas, como:

- 1.Improcedente:** demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar;
- 2.Procedente Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar;
- 3.Procedente não Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.

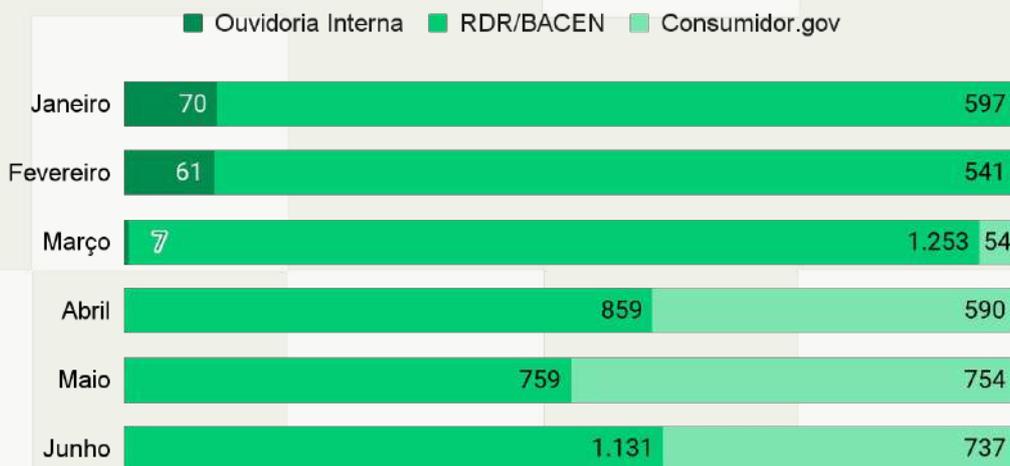




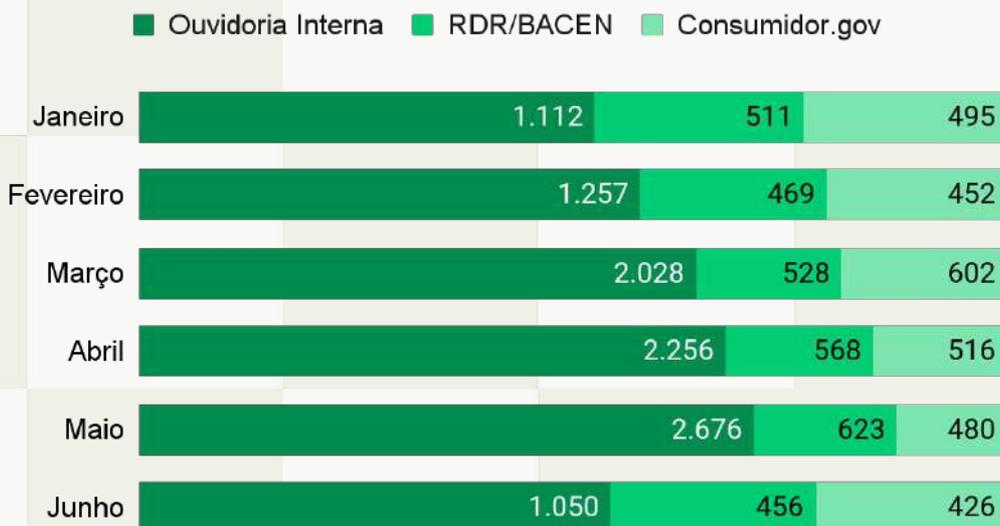
7.3 Evolução das demandas

No 1º semestre de 2022, recebemos um total de 16.505 demandas registradas nos canais atendidos pela Ouvidoria. Quando comparado com o 1º semestre de 2021 isso representa um aumento de 22,6% de entradas em geral, porém houve uma redução de 15,8% da entrada em canais externos.

1º semestre 2021



1º semestre 2022



Justificativa: Esclarecemos que a **Ouvidoria do PicPay** adequou os seus processos, canais de atendimento e procedimentos para atender as exigências previstas na normativa nº 28/2020, por essa razão a partir de AGO/21 passamos a atender os nossos usuários por meio do nosso 0800 025 2000 garantindo o acesso gratuito. Em MAR/21 o PicPay aderiu à plataforma do Consumidor.gov e a nossa Ouvidoria passou a atender todas as reclamações registradas pelos nossos usuários.



7.4 Distribuição das demandas por ofensores

Abaixo apresentamos os principais ofensores registrados em nossa Ouvidoria, no período de 01/01/2022 à 31/06/2022.

A partir dessas informações, mapeamos e iniciamos ações visando melhorar os fluxos e processos que levam a reclamações.



Demais: (661) Empréstimo Pessoal, (615) PicPay Card débito, (592) Promoção e cashback, (533) Pagamentos entre pessoas, (288) Problemas relacionados a cartões de crédito cadastrados no aplicativo, (217) Afiliados e Marketplace, (137) Carteira (118) Pagamento máquinas de cartão, (94) Store, (80) Extrato, (948) Casos distribuídos entre outros 39 motivos de contato, (852) Casos não foram classificados, pois não eram entradas procedentes para a Ouvidoria.



8. Banco Central do Brasil

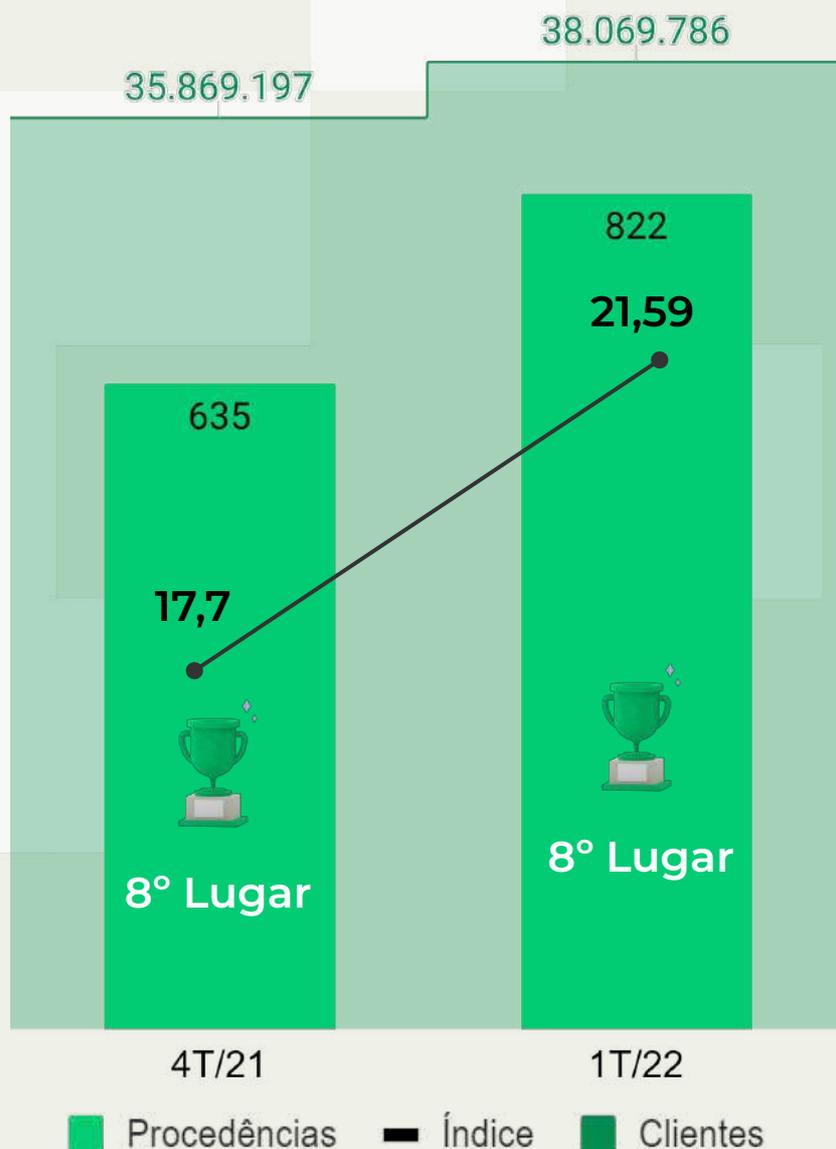
Ranking de Reclamações

A Ouvidoria PicPay participa do ranking de reclamações como parte do Conglomerado do Banco Original. Durante o 1º semestre de 2022 a autarquia seguiu com a divulgação do ranking referente ao primeiro trimestre de 2022, apesar do aumento do total de demandas julgadas como procedentes, mantivemos o 8º lugar entre as maiores instituições.

A seguir apresentamos iniciativas que fazem parte do nosso dia a dia e serão aprimoradas para continuarmos evoluindo no relacionamento com os nossos usuários e garantindo resultados ainda melhores em rankings futuros.

Iniciativas:

1. Promover melhorias contínuas baseadas nas experiências dos nossos usuários, dando mais voz ao cliente através do PicPay;
2. Aumentar e aprimorar a participação em fóruns, comitês e agendas das unidades de negócio;
3. Aperfeiçoar o atendimento interno, ampliando os acionamentos nos canais internos da Ouvidoria;
4. Em conjunto com atendimento em primeira instância, aumentar a autonomia e alçadas na resolução de casos pelo time de Ouvidoria e nos canais primários;
5. Acompanhar o desenvolvimento de novos produtos e processos com o foco de garantir a melhor jornada aos nossos clientes.





9. Consumidor.gov

O Consumidor.Gov, permite ao usuário se comunicar diretamente com o PicPay, que se compromete a receber, analisar e responder às reclamações.

A plataforma tem como objetivo ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor e fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo.

O PicPay integra as instituições que apoiam o Consumidor.gov, segue abaixo os nossos índices mensais durante o primeiro semestre de 2022.

PicPay	Média da nota do consumidor	Índices de solução
Janeiro	2.13	67,69%
Fevereiro	2.28	69,46%
Março	1.98	64,46%
Abril	2.06	70,87%
Maiο	2.14	70,40%
Junho	2.10	71,30%





10. Considerações finais

A Ouvidoria do PicPay espera que este documento tenha auxiliado no entendimento do nosso trabalho e demonstrado o quanto estamos dedicados em fazer o nosso melhor, protagonizando o nosso melhor papel, representá-lo dentro da instituição.

“Nos reconhecemos e nos aproximamos, por meio daquilo em que acreditamos: nossos valores. Amparados neles, tomamos decisões e trabalhamos para tornar a vida das pessoas mais fácil”

Ao longo deste relatório destacamos que no **1º semestre de 2022**, o volume de atendimentos registrados para a Ouvidoria do PicPay aumentou **22,6%**, quando comparado com o mesmo período do ano passado. Importante esclarecer que o aumento é justificado pelo fato de termos divulgado o nosso 0800 025 2000 em AGO/21 para atender as exigências previstas na normativa nº 28/2020, o que resultou em uma redução de **15,8%** da entrada em canais externos (RDR/BACEN e Consumidor.gov).

Neste período atuamos na revisão da nossa estrutura, redefinimos os escopos de trabalho e trabalhamos de forma estratégica, garantindo o foco na condução dos protocolos, mais qualidade nas respostas direcionadas aos nossos usuários, redução dos nossos SLA's de resposta e garantimos um olhar mais assertivo por meio do refinamento dos ofensores de cada um dos canais atendidos pela nossa Ouvidoria.

Reconhecemos que temos vários desafios pela frente e estamos confiantes que o próximo semestre será de grandes avanços. Nosso principal foco será evoluir gradativamente com a automatização de processos visando a otimização operacional, avançar com as agendas normativas para dar mais relevância aos dados quantitativos e qualitativos, implantação de controles efetivos a fim de mitigar os riscos operacionais e fomentar o diálogo aberto objetivando a análise e definição de novas rotas.

Para o **2º semestre de 2022** continuaremos engajados para identificar soluções e mobilizar os nossos PicPay Lovers para que juntos seja possível proporcionar a melhor experiência para os nossos usuários.

Muito Obrigada!
Ouvidoria do PicPay



PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.