

A woman with long brown hair, wearing a green t-shirt, is lying down and smiling while taking a selfie with a blue smartphone. The background is a light blue plaid fabric.

# Relatório de Ouvidoria

A woman with brown hair, wearing a green ribbed sweater, is holding a black PicPay card up to her eye. The card has the PicPay logo and a red chip.

2º semestre | 2022



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## Índice

### 1. Apresentação

1.1. Nossa estrutura	03
1.2. Mensagem da liderança	04
1.3. Modelo de atuação	05

### 2. PicPay

2.1. Nossa história	06
2.2. Nossa trajetória	07

### 3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

09

### 4. Governança da Ouvidoria

11

4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês	11
4.2. Processo de Melhoria Contínua	12

### 5. Relacionamento com cliente

14

5.1. Canais Telefônicos	14
5.2. Canais Digitais	14
5.3. Canais via APP	15
5.4. Redes sociais	16
5.5. Whatsapp	16

### 6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay

17

### 7. Indicadores

18

7.1. Evolução das demandas	18
7.2. Prazo de Solução	19
7.3. Qualificação das reclamações	20
7.4. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria	21
7.5. Distribuição das demandas por ofensores	22

### 8. Banco Central do Brasil

23

### 9. Consumidor.gov

24

### 10. Considerações finais

25

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 1. Apresentação

Este relatório abrange as seguintes empresas:

- **PicPay Instituição de Pagamento S.A**
- **PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A**
- **Crednovo Sociedade de Empréstimo entre Pessoas S.A**

Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do PicPay ao longo do 2º semestre de 2022.

Este material atende às disposições da Resolução BCB nº 28/20 e Resolução CMN nº 4.860/20 e está de acordo com os princípios de transparência da instituição.

### 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.

Nossa equipe é formada por 25 colaboradores internos, devidamente certificados, treinados e com habilidades necessárias para mediar conflitos, serem tempestivos e resolutivos no atendimento das demandas dos nossos clientes.



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 1.2. Mensagem da liderança

No **2º semestre de 2022**, evoluímos com a automatização de processos melhorando a eficiência operacional e implantamos controles efetivos a fim de mitigar os riscos operacionais.

Objetivando enraizar o conceito de centralidade no cliente nos colaboradores e parceiros do PicPay, trabalhamos com o foco no processo de transformação cultural, por meio da publicação dos dados quantitativos e qualitativos, elaboração de comunicação corporativa e avançamos com as agendas normativas dando destaque aos diagnósticos apurados e proposições de melhoria dos nossos produtos, serviços e atendimento.



**Cristiane Caetano**

Coordenadora da Ouvidoria|Canais  
0800 e Consumidor.gov

*“Nós da Ouvidoria, estamos alinhados com a missão do PicPay que é facilitar a vida das pessoas.*

*Com base nesse propósito, estamos sempre implantando soluções que proporcionem a melhor experiência para os usuários, vale destacar aqui uma das nossas grandes entregas que foi a disponibilização do atendimento em libras, que além de nos tornar uma Ouvidoria acessível, garante autonomia para os nossos clientes.*

*Além disso, somos amantes do atendimento humanizado, temos um time altamente engajado e empático que trata cada demanda como única.*

*Ainda temos muito que avançar, mas é notório o quanto estamos empenhados em facilitar a vida de todo mundo.”*

*“A palavra que mais nos definiu nesse período foi organização. Após uma nova estruturação a engrenagem do time rodou de forma totalmente eficaz e produtiva. Nossos principais desafios foram as metas estabelecidas que estavam diretamente relacionadas à entrega de uma melhor experiência para o nosso cliente, bem como, aumento da autonomia do nosso analista. Diante dessas metas, desenvolvemos uma jornada mais satisfatória para o cliente respondendo as manifestações num prazo mais curto do que o exigido (05 dias úteis), garantimos respostas eficazes e de qualidade, reduzimos os percentuais de prorrogação, automatizamos e melhoramos processos internos acelerando as tratativas e alcançamos uma melhor posição no Ranking de Reclamações (10º posição).*

*O último semestre foi de muitos desafios e entregas, dessa forma, nosso objetivo é manter uma evolução constante focando sempre na satisfação do nosso cliente avaliando a sua jornada no aplicativo como um todo. Além disso, focaremos na manutenção de processos de melhoria contínua, bem como, na avaliação de indicadores de forma estratégica.”*



**Thaís Mello**

Coordenadora da Ouvidoria|Canais  
RDR/BACEN

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 1.3. Modelo de atuação

Ao longo de 2022 nossa atuação foi baseada nos 04 direcionadores:



**1. Experiência do Usuário:** Trabalhamos diariamente para entender as expectativas e necessidades dos nossos usuários, prestando um atendimento acolhedor, resolutivo e transparente.

**2. Governança:** Entendemos que cada atendimento é uma oportunidade de melhorar os nossos produtos e serviços, por esta razão cada atendimento nos auxilia no processo cíclico que inicia na identificação e classificação de problemas até a medição da efetividade dos planos de ação implementados.

**3. Planejamento:** Contamos com equipes dedicadas para atender as demandas provenientes dos canais internos (0800 Ouvidoria e Formulário Web) e canais externos (Banco Central do Brasil e Consumidor.gov), através dos estudos recorrentes dos dados quantitativos e qualitativos.

**4. Qualidade:** Investimos em uma célula de Qualidade & Treinamento que atua para garantir uma gestão de conhecimento efetiva através de treinamentos constantes, criação de manuais e auditorias de performance cada vez mais robustas para termos interações personalizadas.

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 2. PicPay

### 2.1. Nossa História



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

Em 2012 o PicPay foi fundado em Vitória e nasceu 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.

Em 2015 a empresa foi investida pelo grupo J&F e hoje o aplicativo é controlado pela J&F Participações.

Em 2016 o aplicativo do PicPay se tornou um dos meios de pagamento do estacionamento rotativo de Vitória, o que fez com que muitas pessoas se tornassem usuárias.

Hoje o PicPay é o maior aplicativo de pagamento do Brasil, com várias frentes de negócio em um só lugar, como: **Serviços Financeiros para pessoa física, Serviços Financeiros para pessoa jurídica, Marketplace Financeiro, PicPay Store, Cripto e Web3.** Além de servir como banco digital, oferece produtos, serviços e vantagens visando solucionar questões financeiras de forma fácil e acessível.



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 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

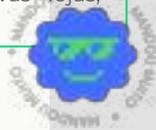
Levamos a sério a missão de facilitar a vida das pessoas. O PRO foi a nossa primeira iniciativa voltada para empreendedores.



2016

### Lançamos o Feed Social

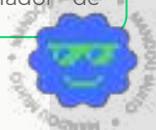
Com o Feed Social, os usuários do PicPay começaram a descobrir as novidades ao seu redor: novas lojas, eventos, cursos...tudo que há de bom.



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

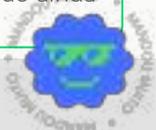
Quando nada disso existia, fomos além! Por que depender de um banco para pagar seus amigos? Desde 2013 o PicPay vem deixando a vida mais simples.



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

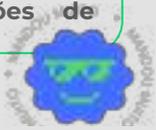
### Benefícios sociais e central de doações

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



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

# 2022

O PicPay comemorou o seu aniversário de 10 anos e alcançou a incrível marca de mais de 30 milhões de clientes que usam o app por mês!

E esse ano extraordinário foi repleto de novidades como:

## Atendimento em libras

Você sabia que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), existem cerca de 10 milhões de pessoas com deficiência auditiva no Brasil? Agora, pessoas surdas ou com deficiência auditiva contam com atendimento em Libras em todas as instâncias do PicPay.



## Novidades na PicPay Store

A Store integrou diversos novos parceiros, como a Shopee e o Magalu, alguns dos maiores e-commerces do país. Além disso, o PicPay estreou na categoria de Viagens e começou a oferecer a possibilidade de comprar passagens de avião da Gol com benefícios exclusivos.



## Hub de Seguros

O primeiro produto lançado foi o Seguro Carteira Digital, que protege desde transações Pix, transferências, compras com saldo ou cartões cadastrados até em casos de invasão de conta e roubo de dados pessoais.



## Consulta de CPF

Lançamento da ferramenta de consulta de CPF. Por ela, você consegue conferir se há alguma pendência envolvendo o seu nome.



## Portabilidade de salário

Liberação da portabilidade de salário para os usuários do aplicativo. Dessa maneira, você pode receber o pagamento do seu salário diretamente na carteira do PicPay, que tem rendimento automático em conta após 30 dias.



## Consulta de placa e pagamento do IPVA

PicPay lançou a funcionalidade, chamada de Multas e IPVA. Uma das principais vantagens é a chance de pagar com o cartão de crédito, de forma parcelada.



## Antecipação do Saque-Aniversário do FGTS

Em 2021 passamos a oferecer empréstimo pessoal dentro do app. Já em 2022, uma nova linha de crédito foi integrada: antecipação do saque-aniversário do FGTS. Nessa modalidade, você pode solicitar o empréstimo no valor previsto e o saldo do FGTS disponível para a retirada é utilizado como garantia do pagamento. Como o empréstimo tem a garantia do FGTS, ele tem taxas mais baixas do que outras modalidades.



Essas são apenas algumas das nossas novidades no ano de 2022, caso queira conferir a nossa retrospectiva de 2022 completa, pode dar uma olhada no artigo do nosso Blog <https://blog.picpay.com/retrospectiva-picpay-2022/>.

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

Com o foco em melhoria contínua e inclusão, desde o dia 12/12/2022, pessoas surdas ou com deficiência auditiva passaram a contar com atendimento em Libras na Ouvidoria do PicPay!

Através do nosso formulário disponibilizado no endereço [www.picpay.com/ouvidoria](http://www.picpay.com/ouvidoria), somos a primeira Ouvidoria do setor de pagamentos a atender consumidores por vídeo com auxílio de intérpretes e profissionais.



Ao longo do 2º semestre de 2022 a nossa Ouvidoria seguiu com o foco nas 2 principais missões:

- ❑ **1ª Missão:** atender os usuários que passaram pelos canais primários e não ficaram satisfeitos com a resposta;
- ❑ **2ª Missão:** gerar melhorias na instituição por meio de estudos de ofensores e compartilhamento de percepções para os responsáveis dos produtos.

Para conduzir estes desafios contamos com equipes focadas no atendimento das demandas recebidas no **0800 da Ouvidoria, Formulário Web Consumidor.gov e no Banco Central do Brasil**, além de uma equipe que atua estrategicamente e que tem o papel de analisar os ofensores demandados pelos usuários, direcionar os desdobramentos

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

necessários para mitigar o risco de novas reclamações e reestruturar os nossos processos buscando o acolhimento adequado às demandas dos nossos usuários.

Realizamos reuniões periódicas com as áreas comerciais, de produtos e de suporte, em conjunto com as equipes responsáveis pelos canais de atendimento, de modo a discutir as oportunidades de melhorias operacionais, de sistemas e processos. A partir dessas reuniões, diversos aprimoramentos são planejados e implementados, o que garante mais eficiência e eficácia na resolução das demandas.

Durante o semestre, a célula de Qualidade e Treinamentos além de garantir as certificações obrigatórias, cumpriram com o cronograma de treinamentos previsto para o 2º semestre de 2022, que abordaram os seguintes temas: **Novos produtos e serviços, Segurança Cibernética, Anticorrupção, Privacidade, Segurança da Informação, Gestão de Continuidade de Negócio e Lavagem de dinheiro.**

Esta célula também viabiliza eventos mensais cujo foco é falarmos dos nossos ofensores, criar planos de ação e também compartilhamos boas práticas, além de promover a integração entre times e reconhecimento dos nossos analistas. Por sua vez, as lideranças atuam nas rotinas de 1:1 (Feedbacks) e PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), objetivando o aumento da aderência dos analistas à metodologia **#JeitoPicPay** e o desenvolvimento profissional do nosso time.

Por fim, a Ouvidoria do PicPay tem como propósito fortalecer a confiança dos nossos clientes na resolutividade de problemas por meio da mediação de conflitos, busca pela excelência do atendimento e pela adoção de melhores práticas



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 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 projeção do PicPay + Conglomerado Original no ranking divulgado 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 neste ranking.
- ❑ **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.

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 4.2. Processo de melhoria contínua

O **Processo de Melhoria Contínua** consiste em identificar falhas e possíveis melhorias para auxiliar no aprimoramento de produtos e serviços, corrigindo problemas nos processos e aumentar a eficácia dos nossos canais primários e qualidade dos produtos.

Para auxiliar nesse processo, além das participações em agendas normativas, a Ouvidoria PicPay participa de grupos de trabalho com recorrência semanal, a fim de levarmos indicadores, estudos e possíveis insights sobre a saúde da operação e do produto, além de acompanharmos o status dos planos de ação endereçados nessas reuniões.

Ao longo do segundo semestre de 2022, participamos dos seguintes GTs:

- GT de Banking;
- GT de PIX, Onboarding de cartão de crédito e Payments;
- GT de Financial Marketplace;
- GT de Cadastro e Segurança;
- GT de Empréstimo, Crédito Pessoal e Clube de Investimento.



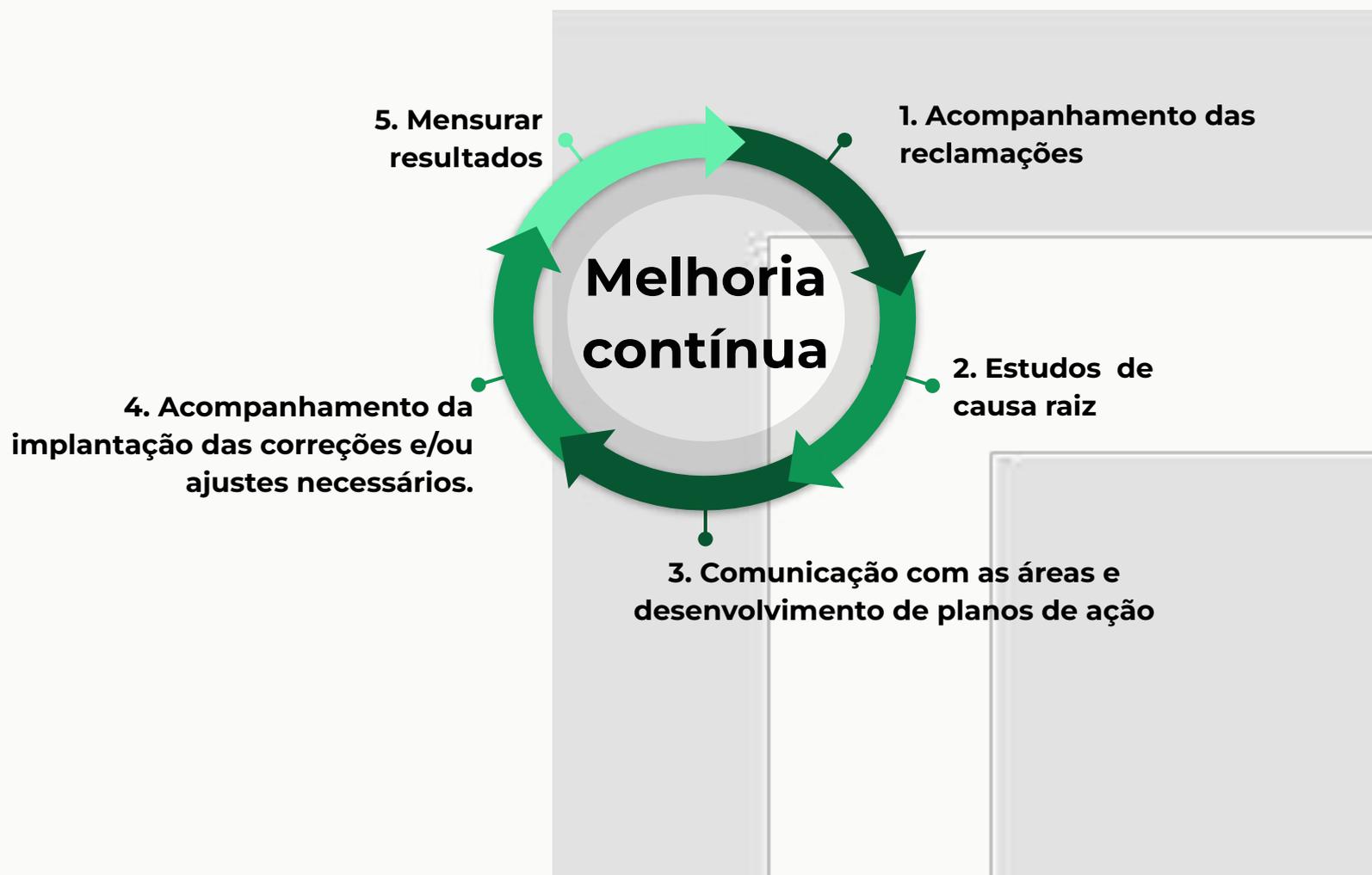
# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

Estamos comprometidos 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.

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 GTs, fóruns executivos e de auditoria e que monitoram a resolução dos planos de ação, garantindo a melhor experiência para nossos consumidores.



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 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>



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 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 "Central de Ajuda";
4. Toque no banner "Converse com o PicPay";
5. E selecione se deseja conversar em Libras ou via mensagem.



**PicPay  
Empresas**

### Painel de Vendas

Acesse seu [Painel de Vendas](#) e depois clique no ponto de interrogação que aparece no canto superior direito da tela e clique em "Chat".

### 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



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

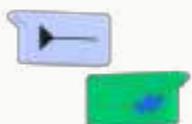
## 5.4 Redes Sociais

Nosso time também presta suporte nas redes sociais oficiais do PicPay. Mas atenção, nossas redes oficiais tem sempre o selo azul de verificação. Cuidado com pessoas que tentam te enganar fingindo ser o PicPay!

- Twitter oficial - <https://twitter.com/picpay>
- Facebook oficial - <https://www.facebook.com/PicPayBrasil/>
- Instagram oficial - <https://www.instagram.com/picpay/>
- YouTube oficial - <https://www.youtube.com/user/PicPay>
- LinkedIn oficial - <https://www.linkedin.com/company/picpay/>
- TikTok oficial - <https://www.tiktok.com/@picpay>



Nunca pedimos informações como senha ou código de autorização durante o atendimento. Se alguém te pedir esse tipo de informação, desconfie! Entre em contato com o atendimento oficial do PicPay e faça uma denúncia.



## 5.5 WhatsApp



Por enquanto, usamos o WhatsApp apenas para entrar em contato com nossos clientes sobre os temas abaixo:

- Empréstimos;
- Cartão PicPay Card;
- Empréstimo entre Pessoas;
- Com o **Contas em Dia**, funcionalidade que permite nossos clientes acompanharem boletos emitidos em seu CPF. Entramos em contato pelo número **(12) 98174-2362** sempre que uma nova conta estiver disponível;
- Convidamos pessoas para participar de pesquisas e testes com nossos produtos e serviços. Saiba mais em nossa central de ajuda, no artigo: [Me chamaram para participar de uma pesquisa. É seguro?](#)

Se precisar entrar em contato com o PicPay para dúvidas, reclamações ou sugestões, é necessário utilizar os canais mencionados anteriormente.

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 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 à 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, Central de Atendimento, Redes Sociais e Reclame Aqui), não ficaram satisfeitos com a solução apresentada;
2. Usuários com registro de reclamações no SAC que não obtiveram a solução no prazo de até 07 dias corridos, contados da data de abertura, conforme decreto N° 11.034.

**Importante:** Caso você seja uma pessoa surda ou deficiente auditiva, você pode solicitar o atendimento em Libras pelo nosso formulário, assim quando tivermos uma resposta para o seu acionamento, entraremos em contato e sua resposta será por vídeo com auxílio de intérpretes e profissionais.

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)/

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

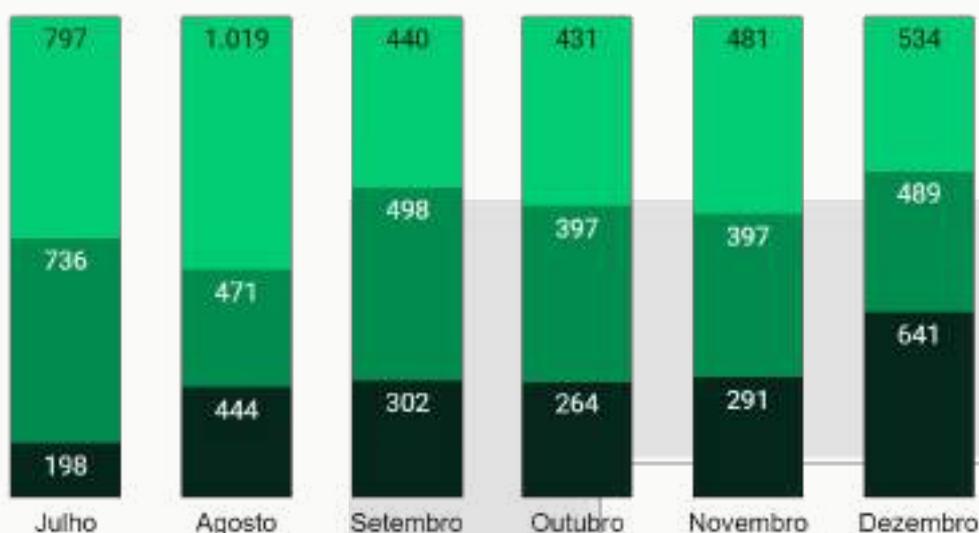
## 7. Indicadores

### 7.1 Evolução das demandas

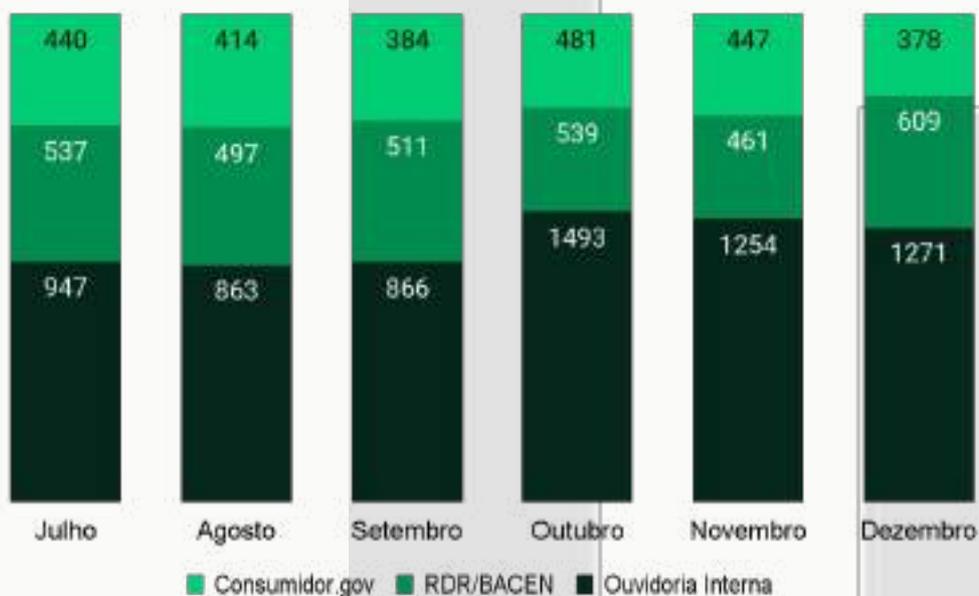
No 2º semestre de 2022 foram registrados **12.392** protocolos distribuídos entre todos os canais atendidos pela Ouvidoria (*0800 Ouvidoria, Formulário Web, Consumidor.gov e Banco Central do Brasil*), isso representa um aumento de **40,3%** quando comparado com o 2º semestre de 2021.

Ressaltamos que em AGO/21 a **Ouvidoria do PicPay** adequou os seus processos, canais de atendimento e procedimentos para atender as exigências previstas na normativa nº 28/2020, garantindo o acesso gratuito ao nosso **0800 025 2000**.

#### 2º semestre 2021



#### 2º semestre 2022



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 7.2 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 a exigência regulatória

No 2º semestre de 2022, 97,99% receberam a resposta em até 10 dias úteis e 2,01% receberam a resposta no prazo de 11 a 20 dias úteis, conforme descrito no gráfico abaixo: .



### Dos protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.

Do total de **12.392** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 2º semestre de 2022, **12.144** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



### Dos protocolos foram resolvidos após 10 dias úteis

Do total de **12.392** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 2º semestre de 2022, **248** 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. Informamos ainda que do total de **2,01%**, **02** protocolos ultrapassaram o prazo de dilação previsto pela mesma resolução e **01** caso a comunicação prévia não foi direcionada corretamente ao demandante.



# Relatório semestral de Ouvidoria

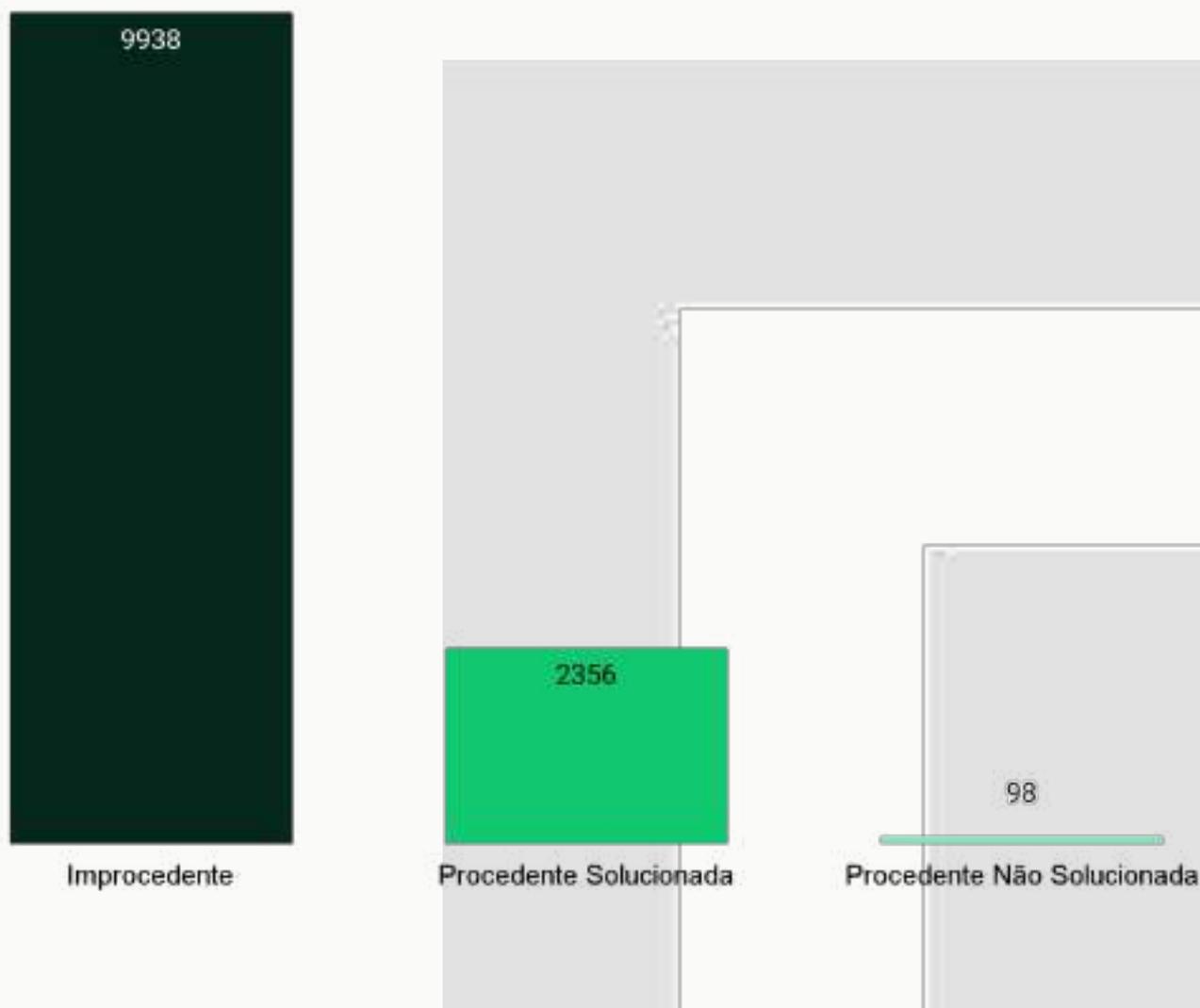
2º semestre | 2022

## 7.3 Qualificação das reclamações

Abaixo temos a qualificação dos **12.392** protocolos registrados para o atendimento da Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2022.

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.



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 7.4 Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional a Ouvidoria realiza o envio da pesquisa de Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, após o envio da resposta ao cliente.

### Satisfação do Cliente com a solução apresentada



dos clientes que concluíram a pesquisa, 420 atribuíram a nota de 3 a 5 para critério de Satisfação do Cliente com a solução apresentada, além disso houveram 1520 avaliações abaixo de 3.

### Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria



dos clientes que concluíram a pesquisa, 461 atribuíram a nota de 3 a 5 para o critério de Satisfação com o atendimento da Ouvidoria, além disso houveram 1479 avaliações abaixo de 3.

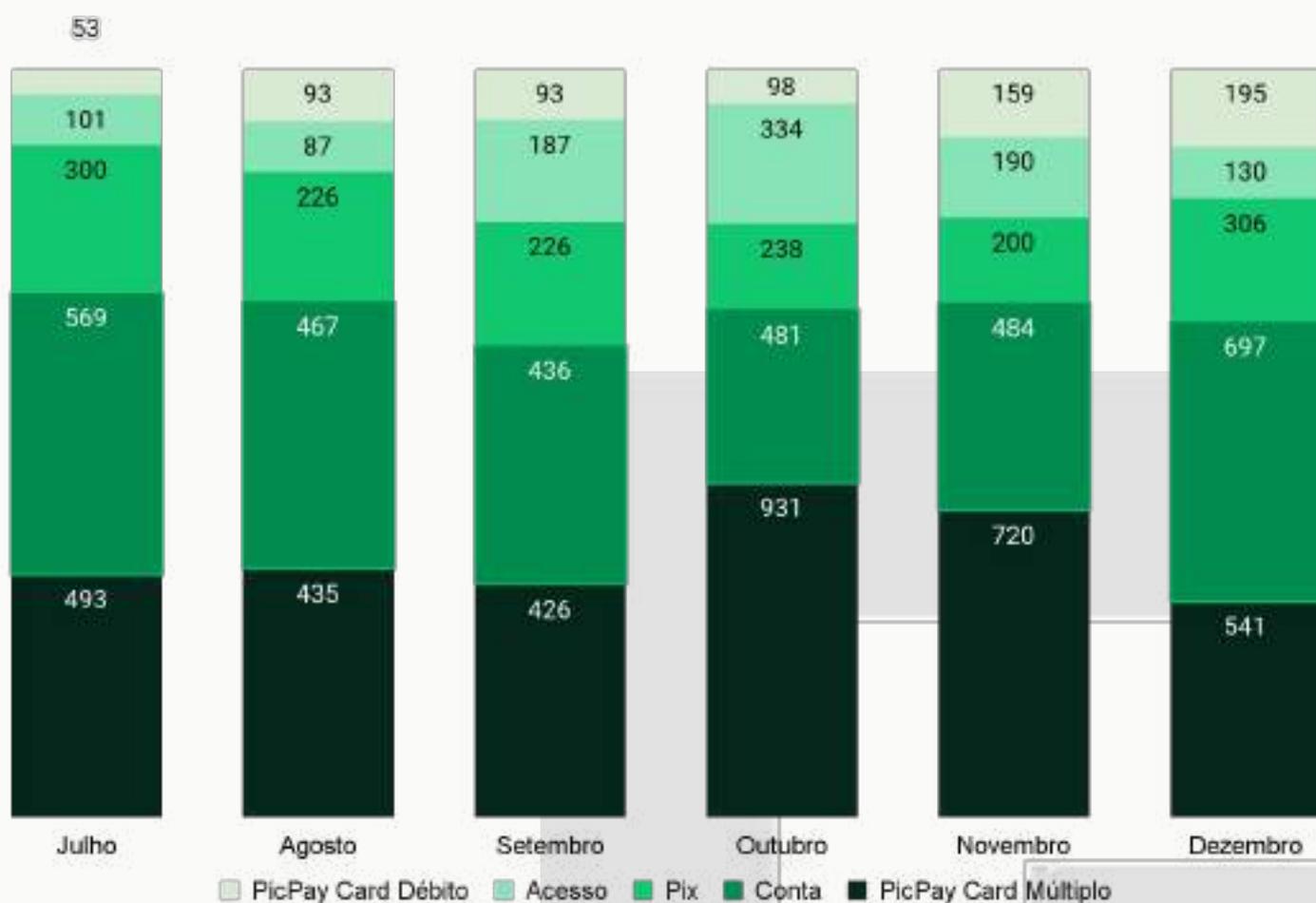
# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 7.5 Distribuição das demandas por ofensores

Abaixo apresentamos os principais ofensores registrados em nossa Ouvidoria, no 2º semestre de 2022 (01/07/2022 até 31/12/2022).

A partir dessas informações, realizamos estudos e mapeamos ações para melhorar os fluxos e processos que geram as reclamações.



**Demais:** (68) 1-Click, (57) Adição de saldo, (509) Boletos, (44) Cadastramento de cartões, (110) Carteira, (7) Cashback via nota fiscal, (7) Clientes de assinaturas, (9) Clientes de e-commerce, (59) Clube do Empréstimo, (2) Cofrinhos, (4) Consulta CPF, (18) Conta de pagamento, (18) Conta PRO, (14) Contas em dia, (5) Criptomoedas, (2) Débito direto autorizado, (50) Digital Goods, (2) Dúvidas sobre lembrete de aniversário, (17) Dúvidas sobre o aplicativo, (496) Empréstimos, (63) Extrato, (3) Indicação de amigos, (14) IPVA, (12) Mensagem diretas no aplicativo, (27) Mobilidade, (15) Open finance, (9) Pagamentos para Business, (23) Pagamentos em máquinas, (219) Pagamento entre pessoas, (1) Pagtesouro, (3) PicPay card virtual débito, (10) Portabilidade, (7) Privacidade, (108) Problemas relacionados a parceiros afiliados, (208) Promoção e cashback, (5) Recarga de celular, (4) Regulatórios, (158) Rendimento, (19) Retirada, (6) SAC, (14) Seguros e (80) Casos não foram classificados, pois não eram reclamações referente aos produtos comercializados pelo PicPay.

# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022



## 8. Banco Central do Brasil

### Ranking de Reclamações

A Ouvidoria PicPay participa do ranking de reclamações como parte do Conglomerado do Banco Original. Referente ao 2º semestre de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings do 3º e 4º trimestre e o conglomerado encerrou o ano em 9º lugar. Vale salientar que no 4ºT/22 melhoramos o nosso índice em 3,6 pontos.

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

#### Iniciativas:

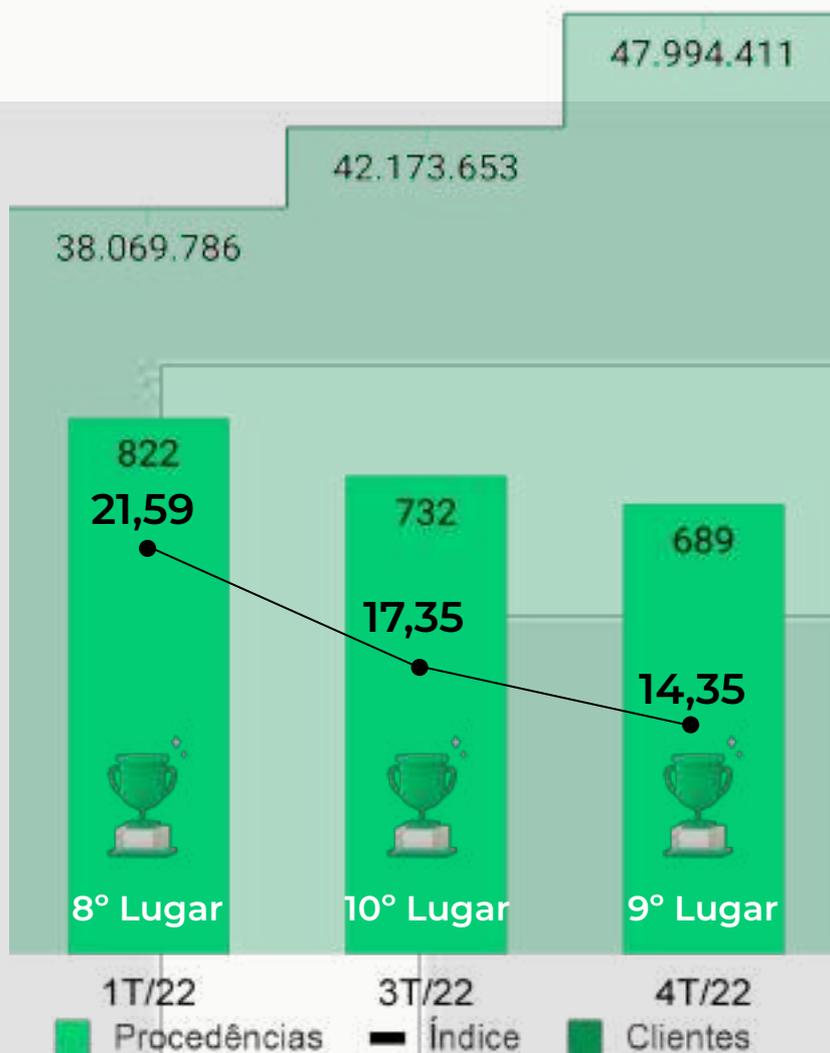
1. Promover melhorias contínuas baseadas nas experiências dos nossos usuários;

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.



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022



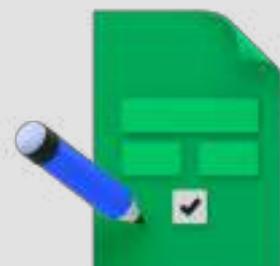
## 9. Consumidor.gov

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 2º semestre de 2022.

PicPay	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento (1 - 5)
Julho	71,66%	2.26
Agosto	69,49%	2.09
Setembro	70,41%	1.84
Outubro	65,12%	1.97
Novembro	70,75%	2.00
Dezembro	72,77%	2.07



# Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre | 2022

2º semestre | 2022

## 10. Considerações finais

No **2º semestre de 2022**, o volume de atendimentos registrados para a Ouvidoria do PicPay aumentou **40,3%**, quando comparado com o mesmo período do ano passado. Este aumento é justificado pelo fato de termos divulgado amplamente o nosso **0800 025 2000** e trabalhado com a melhora dos critérios de elegibilidade, garantindo o acesso adequado ao nosso atendimento especializado, o que resultou em uma redução de **28,5%** nas entradas do Consumidor.gov.

Neste período, a Ouvidoria do PicPay manteve suas agendas com as áreas responsáveis objetivando a manutenção do ciclo de melhorias de produtos, serviços, processos e atendimento. Também atuamos na construção de indicadores, na avaliação de diagnósticos, identificação da causa raiz dos principais ofensores, automatização de processos objetivando melhorar a eficiência operacional dos times que atuam no atendimento dos canais externos e disseminamos os nossos indicadores para as áreas responsáveis pelos produtos e serviços que geram maior motivo de reclamação.

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, no 2ºS/22, apuramos que **21,65%** dos clientes que concluíram a pesquisa, **420** atribuíram a nota de 3 a 5 para critério de Satisfação do Cliente com a solução apresentada, e **23,76%** dos clientes que concluíram a pesquisa, **461** atribuíram a nota de 3 a 5 para o critério de Satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

Ao longo do 2º semestre de 2022, reportamos, através do Processo de Melhoria Contínua, 15 ocorrências que permitiram a implementação de ações corretivas para melhorar os nossos processos operacionais e proporcionar uma boa experiência aos nossos usuários.

Através dos indicadores qualitativos e quantitativos apresentados neste relatório, conclui-se que a continuamos com foco na melhoria contínua dos nossos produtos e serviços financeiros, cujo o objetivo principal é mobilizar todos os times que atuam na organização para visitar as principais jornadas do cliente, garantindo uma boa experiência para os nossos consumidores, construindo, dessa maneira uma relação transparente e de confiança.

Muito Obrigada!  
**Ouvidoria do PicPay**



# PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.

