

A young woman with curly hair, wearing a green cardigan over a grey top and blue jeans, is smiling broadly. She is holding a black PicPay credit card in her right hand and a smartphone in her left hand. The background is softly blurred, showing a patterned cushion and a plant.

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

# Relatório semestral de Ouvidoria

1º semestre 2023

## Índice

### 1. Apresentação

- 1.1. Nossa estrutura
- 1.2. Modelo de atuação

03

03

04

### 2. PicPay

- 2.1. Nossa história
- 2.2. Nossa trajetória

05

05

06

### 3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

- 3.1. Mensagem da gestão
- 3.2. Mensagem da Qualidade
- 3.3. Mensagem da Governança

07

07

09

10

### 4. Governança da Ouvidoria

- 4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês
- 4.2. Processo de Melhoria Contínua
- 4.3. Proposições de melhoria

11

11

12

14

### 5. Relacionamento com cliente

- 5.1. Canais Telefônicos
- 5.2. Canais Digitais
- 5.3. Canais via APP
- 5.4. Redes sociais
- 5.5. WhatsApp

16

16

16

17

18

18

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

19

### 7. Indicadores

- 7.1. Evolução das demandas
- 7.2. Prazo de Solução
- 7.3. Qualificação das reclamações
- 7.4. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria
- 7.5. Distribuição das demandas por ofensores

20

20

21

22

23

24

### 8. Banco Central do Brasil

25

### 9. Consumidor.gov

26

### 10. Considerações finais

27

## 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**



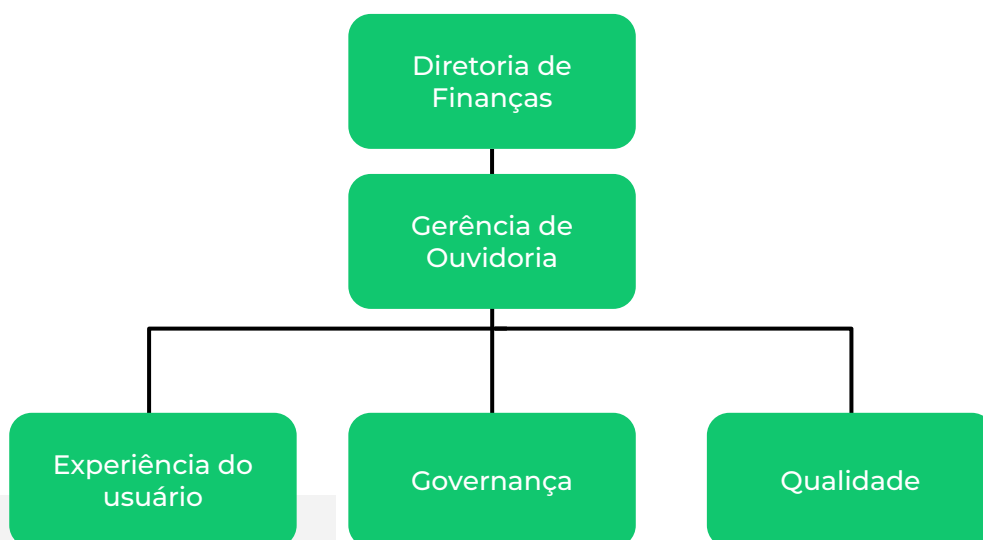
Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro ao longo do 1º semestre de 2023.

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

### 1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria do PicPay está estrategicamente posicionada sob a alçada da Diretoria de Finanças. Sob a liderança de **Fernando Abe Ohara**, Diretor responsável, e **Michelle Alves Lima**, Ouvidora, ambos estão registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central. Eles possuem mandatos por tempo indeterminado, que perdurarão até eventual nova designação.


Contamos com uma equipe dedicada de 21 profissionais internos. Todos eles têm as certificações necessárias, passam por treinamentos e possuem as habilidades essenciais para mediar conflitos.





### 1.2. Modelo de atuação


O nosso modelo de atuação não é apenas uma estrutura, é uma promessa de entregar valor em cada fase do nosso atendimento.

**2023:** Um ano regido por quatro pilares essenciais.

 **Experiência do Usuário:** Nosso compromisso é entender profundamente as expectativas e necessidades dos nossos clientes. O resultado é um atendimento caracterizado pela empatia, resolução eficaz e total transparência. **Queremos que cada usuário sintá-se ouvido e valorizado.**

 **Governança:** Para nós, cada atendimento não é apenas uma solução de problemas, mas uma janela para a evolução. Este processo começa pela identificação e categorização dos desafios e culmina na avaliação da eficácia das soluções que implementamos. **Alimentamos o ciclo contínuo de aprendizado e melhoria.**

 **Planejamento:** Com equipes dedicadas e altamente capacitadas, atendemos prontamente as demandas originadas de canais internos, como nosso 0800 e formulário *web*, e também de canais externos, como Banco Central do Brasil e Consumidor.gov. **Estes atendimentos são enriquecidos por análises contínuas, que consideram tanto aspectos quantitativos quanto qualitativos.**

 **Qualidade:** Nosso compromisso com a excelência levou à criação de uma célula especializada em Qualidade. Esta célula é o coração da nossa busca pela excelência, promovendo treinamentos regulares, elaborando manuais detalhados e conduzindo auditorias de performance. **Tudo para garantir que cada interação seja não apenas eficaz, mas também personalizada.**



## 2. PicPay

### 2.1. Nossa História

Fundado em 2012 por Anderson Chamon, Darcio Stehling e Diogo Roberte, o PicPay emergiu de Vitória, Espírito Santo, inicialmente como uma plataforma de pagamentos via smartphones. Ao longo dos anos, essa fintech brasileira não só se solidificou como uma referência em carteira digital, mas também diversificou e ampliou consideravelmente sua prateleira de serviços. Hoje, além de permitir pagamentos móveis e transferências, o aplicativo incorpora opções de cartão de crédito, transferências bancárias e investimentos.



Atualmente, o PicPay se posiciona como o maior aplicativo de pagamento do Brasil, reunindo em uma única plataforma várias frentes de negócio, desde serviços financeiros para pessoas físicas e jurídicas, até o Marketplace Financeiro, PicPay Store e iniciativas inovadoras em Cripto e Web3.

**Em constante evolução, continuamos a inovar, expandindo e reforçando nossa presença no cenário financeiro brasileiro.**



## 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!

**2022****Uma década de PicPay**

Em 2022 o PicPay, lançou mais de 10 funcionalidades incríveis para simplificar o jeito de você lidar com o dinheiro, 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!

**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.

**Atingimos a marca de +5 milhões de estabelecimentos**

**2023****Mais de meio milhão de cofrinhos no PicPay!**

Com apenas um mês de lançamento da funcionalidade. A ampla adesão à ferramenta contribuiu para ultrapassarmos, pela primeira vez, a marca de R\$ 10 bilhões de saldo em carteira.



### 3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

#### 3.1. Mensagem da gestão

O 1º semestre de 2023 proporcionou uma visão valiosa para avaliarmos nossa trajetória, refletir sobre nosso progresso, aprender com nossas experiências passadas e traçar um plano consistente para o futuro.

Nossos clientes esperam, e merecem, uma abordagem da nossa parte que seja eficaz, atenta e repleta de empatia.

Durante esse período, nos mantivemos fiéis à nossa missão. Cada feedback recebido foi usado como impulso para elevar a qualidade dos nossos serviços.

Com foco e determinação, nos voltamos para os seguintes objetivos

- ★ **Excelência no atendimento:** Atuamos na agilização das nossas respostas e na adequação do tom de voz.
- ★ **Capacitação da Equipe:** Realizamos investimentos em treinamentos e *benchmarking* para garantir que nossa equipe esteja sempre atualizada e operando em seu máximo potencial.
- ★ **Melhoria tecnológica:** Otimizamos o uso de nossas ferramentas e plataformas, buscando tornar nossos processos ainda mais produtivos e integrados.
- ★ **Feedback Construtivo:** Fortalecemos os canais de comunicação entre a Ouvidoria e os demais setores da empresa, assegurando respostas mais rápidas e soluções mais assertivas.



Ao longo do semestre, nossa equipe de Qualidade não apenas assegurou a manutenção das certificações essenciais, mas também executou com sucesso o plano de treinamentos estipulado para o 1º semestre de 2023. Os temas abordados incluíram novos produtos e serviços, a garantia da segurança da informação, a aperfeiçoamento da comunicação escrita, além do aprimoramento das respostas fornecidas aos órgãos regulatórios.

Além disso, essa equipe organiza eventos mensais com o objetivo de discutir os principais desafios enfrentados, estabelecer planos de ação e compartilhar boas práticas. Estes encontros servem não apenas como momentos de alinhamento e aprendizado, mas também para fortalecer a integração entre os times e reconhecer o trabalho excepcional de nossos analistas. Paralelamente, nossos líderes estão constantemente engajados em sessões de feedback direto (1:1) e no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), reforçando a cultura do PicPay e incentivando o crescimento profissional contínuo de nossa equipe.

Em essência, a Ouvidoria do PicPay está comprometida em fortalecer a confiança de nossos clientes por meio da priorização da resolução de problemas, mediando conflitos, buscando a excelência em atendimento e sempre mirando as melhores práticas do mercado.

**O padrão de qualidade em nosso atendimento é um reflexo direto de nosso profissionalismo e determina a experiência que o cliente tem conosco. Unidos, podemos elevar essa experiência e estabelecer um novo marco de excelência no atendimento.**





## 3.2. Mensagem da Qualidade

No 1º semestre de 2023, tivemos lançamentos e definições importantes para o futuro da nossa instituição, refletindo diretamente no time de Ouvidoria e na forma como interagimos com os nossos usuários e com os órgãos reguladores.

Foram diversas ações promovidas pela Célula de Qualidade, desde treinamentos de produtos e serviços, reforço de procedimentos operacionais a ações de engajamento por reconhecimento de entregas e metas alcançadas, além de várias outras, todas com o propósito de garantir times capacitados, antenados e com pleno domínio de todas as nuances da nossa carteira de produtos.



**Thiago Andrade**  
Especialista em Ouvidoria  
Time de Qualidade

*“O time de Qualidade desempenha um papel fundamental como instrumento de melhoria contínua para a equipe da Ouvidoria. Nossa principal missão é promover uma gestão de conhecimento assertiva, monitorar a performance e fomentar um aprendizado institucional, capacitando nossos profissionais para atuarem sempre com empatia, cordialidade, confidencialidade, agilidade, lisura, autonomia, imparcialidade e independência.*

*Nosso objetivo primordial é proporcionar tratativas eficientes, transparentes e respeitadas a todas as pessoas que buscam a Ouvidoria do PicPay. Além disso, estimulamos reflexões internas visando o aprimoramento constante de nossos processos, produtos e serviços oferecidos.*

*Acreditamos que cada relato recebido é uma fonte valiosa de insights para a alta administração e todas as áreas envolvidas. Com essa abordagem, o que pode ser um problema individual para um usuário torna-se uma oportunidade para a construção de soluções coletivas.*

*Nosso compromisso é com a excelência no atendimento e a garantia de uma experiência positiva para todos os que contam com nossa Ouvidoria.”*



### 3.3. Mensagem da Governança

Durante o **primeiro semestre de 2023**, a Ouvidoria pautou-se na análise de dados para a aplicação de soluções tecnológicas, reafirmando seu compromisso com a eficiência e a melhoria contínua, sempre colocando a experiência e satisfação dos nossos clientes em primeiro lugar.



**Sara Postay**  
Analista de negócios Sr.

*“A nossa busca por inovação e melhoria contínua tem sido um dos pilares fundamentais para o crescimento e sucesso da Ouvidoria do PicPay. Ao longo dos últimos meses, nosso time tem se dedicado intensamente a essas práticas, impulsionando a eficiência, a competitividade e a satisfação dos nossos usuários.*

*Abraçamos a transformação, implementando soluções tecnológicas que permitiram automatizar processos e aumentar a agilidade nas operações, o que trouxe melhorias significativas no time, melhorando a eficiência e reduzindo custos operacionais.*

*A evolução dos nossos projetos tem sido uma jornada repleta de aprendizados e conquistas para a Ouvidoria. Estamos confiantes de que, com os próximos passos planejados, poderemos continuar a prosperar e a enfrentar os desafios que o futuro nos reserva.”*

*“A gestão e análise de dados são fundamentais para impulsionar a melhoria contínua na Ouvidoria. Através dessas ferramentas, somos capazes de extrair informações valiosas e gerar conhecimento que nos ajudam a encontrar soluções e possíveis melhorias, além de nos guiar na tomada de decisões cruciais.*

*Contudo, a melhoria contínua não se restringe apenas à implementação de mudanças. Uma etapa essencial desse processo é o monitoramento das melhorias realizadas. Afinal, uma mudança que não traz resultados positivos não pode ser considerada uma verdadeira melhoria. Por isso, através da análise de nossos indicadores, podemos ajustar as mudanças em curso e definir o caminho que desejamos trilhar para atingir a excelência em nossos serviços.*

*Essa abordagem orientada por dados é um pilar essencial em nossa busca pela excelência operacional e satisfação de nossos clientes. O aprendizado contínuo com base em informações sólidas nos coloca em uma posição privilegiada para aprimorar constantemente nossos processos, otimizar a experiência do usuário e oferecer soluções que realmente atendam às necessidades dos nossos usuários.”*



**Lucas Machado**  
MIS - Planejamento e plataformas

## 4. Governança da Ouvidoria

A Governança representa a principal estrutura de sustentação de uma gestão eficaz das reclamações e feedback dos clientes. É através dos desdobramentos desta estrutura que percebemos os benefícios tangíveis e o impacto positivo que uma governança sólida traz tanto para nossos clientes quanto para a empresa.

Esta equipe tem seu foco direcionado para:



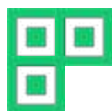
### Conformidade Regulatória

Garante que todas as reclamações sejam tratadas de acordo com as normas e regulamentos aplicáveis. Reduz o risco de penalidades ou ações legais por não cumprir com padrões regulatórios.



### Eficiência Operacional

Os processos bem definidos e as diretrizes claras aumentam a eficiência, reduzindo o tempo de resposta e assegurando que todas as reclamações sejam tratadas de maneira consistente. Promove uma tomada de decisão mais rápida e informada.



### Melhoria Contínua

Revisão regular e o aprimoramento dos processos. Facilita a identificação de tendências, problemas recorrentes e áreas que necessitam de atenção.



### Responsabilidade e Responsividade

Estabelece linhas claras de responsabilidade e assegura que a ouvidoria seja responsiva, proporcionando feedback e resoluções em tempo hábil.

### 4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês

Com um olhar voltado à valorização contínua da experiência de nossos usuários, a Ouvidoria do PicPay tem desempenhado um papel ativo nas principais agendas normativas. Atualmente, nossa participação se destaca nos seguintes fóruns e comitês:

- ❑ **Reunião com o CEO e o Diretor da Ouvidoria:** Em nossos encontros mensais com a alta administração, a Ouvidoria detalha o volume de reclamações gerenciadas pelo canal regulatório. Além disso, enfatizamos a posição e as projeções do PicPay, juntamente com o Conglomerado Original, no ranking divulgado pelo Banco Central do Brasil. Estas reuniões são cruciais para compartilhar insights quantitativos e qualitativos, avaliar e fortalecer as estratégias de melhoria, com o objetivo de minimizar reclamações e potencializar nossa colocação no referido ranking.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** A cada semestre, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos referentes ao semestre anterior.

- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Mantemos um diálogo trimestral com a coordenação do Banco Central, que monitora as demandas via plataforma RDR/SISBACEN. Estes encontros têm como objetivo discutir volumes de demandas, áreas problemáticas e as soluções propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos.
- ❑ **Reunião Executiva:** Mensalmente a Ouvidoria reporta, à Diretoria, o total de reclamações tratadas pela área no canal regulatório. O objetivo 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.

## 4.2. Processo de melhoria contínua

O compromisso com a **Melhoria Contínua** não é apenas desejável, mas essencial, para detectar áreas de fragilidade e identificar oportunidades de refinamento em nossos produtos e serviços.

Estamos em uma jornada incessante para resolver lacunas nos processos, otimizar a eficiência de nossos canais primários e elevando consistentemente a qualidade do que entregamos aos nossos usuários.

Neste contexto, a Ouvidoria do PicPay não é apenas um observador, mas um agente ativo de transformação.

Para assegurar um ciclo contínuo de evolução, estruturamos os Grupos de Trabalho, com reuniões mensais. Nestes encontros, trocamos informações cruciais, apresentamos indicadores, analisamos estudos e compartilhamos insights preciosos acerca do desempenho operacional e da qualidade dos nossos produtos. Adicionalmente, monitoramos o andamento dos planos de ação propostos a partir dessas valiosas discussões.

Durante o primeiro semestre de 2023, tivemos o privilégio de engajar ativamente os 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.

Para assegurar uma gestão ágil e eficaz dos nossos planos de ação, desde JAN/2023 dispomos de um **Painel de Controle** avançado. Através desta ferramenta, organizamos e documentamos os planos, estabelecendo os responsáveis e fixando os prazos concretos para sua finalização.

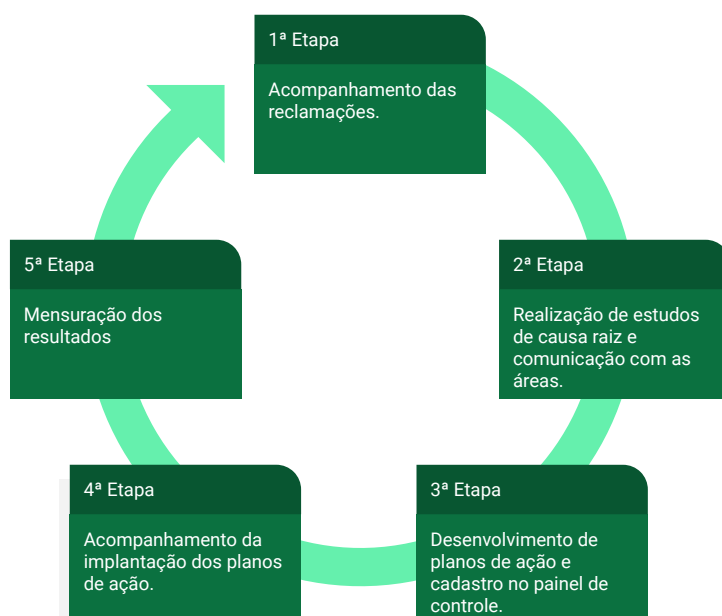
Nossa Ouvidoria estabelece a urgência do processo com base no impacto do dano e na quantidade de usuários afetados. É importante ressaltar que, à medida que os danos – financeiros, reputacionais ou regulatórios – se intensificam, mais breve será o período estipulado para a efetivação das correções ou ajustes requeridos.

Adicionalmente, nosso painel está equipado com automações que otimizam a supervisão de prazos, atuando proativamente em situações onde há risco de não prorrogação ou quando se descumprem os prazos pré-estabelecidos.

Tal estratégia, embasada em melhoria contínua e vigilância proativa, é a espinha dorsal da excelência de nossos serviços. Ela reforça nosso irrevogável compromisso com a satisfação de nossos clientes, almejando sempre aperfeiçoar a experiência que proporcionamos.

Por fim, esta abordagem reflete uma estratégia muito bem estruturada de gestão de planos de ação, e tem vários pontos fortes que merecem ser destacados:

- ★ **Centralização da informação;**
- ★ **Definição de responsabilidades;**
- ★ **Automatizações;**
- ★ **Escalonamento;**
- ★ **Compromisso com a Melhoria Contínua;**
- ★ **Foco no Cliente;**
- ★ **Priorização baseada em criticidade.**



## 4.3. Proposições de melhoria

Descrição	Status	Data de conclusão
<b>DDA:</b> Melhora na Jornada do Usuário no APP, facilitando o processo de onboarding e pagamento de boletos.	Concluído	JAN/2023
<b>Melhoria Sistêmica:</b> Adequação na informação sobre o prazo de reapresentação das transações entre o time responsável e ferramenta consultiva.	Concluído	FEV/2023
<b>Procedimento Interno:</b> Visando centralização e agilidade, criamos um fluxo para encaminhamento das reclamações recebidas pela Ouvidoria para a área responsável.	Concluído	FEV/2023
<b>Pix:</b> Correção no reporte de chaves Pix excluídas devido aplicabilidade de regras de segurança.	Concluído	MAR/2023
<b>Procedimento Interno:</b> Melhoria das evidências disponibilizadas nas minutas encaminhadas para o regulador via RDR/SISCAP.	Concluído	ABR/2023
<b>Pix:</b> Adequação de marcação no DICT - Intraparticipantes.	Concluído	ABR/2023

Descrição	Status	Data de conclusão
<b>PicPay Card:</b> Atuação diferenciada nos casos de pagamento de fatura em duplicidade.	Concluído	MAI/2023
<b>Encerramento de contas:</b> Atuação conclusiva nas reclamações de clientes que nos acionarem por meio dos canais primários de atendimento, evitando o transbordo para a Ouvidoria.	Concluído	MAI/2023
<b>PicPay Card:</b> Automações no atendimento ao cliente.	Concluído	JUN/2023
<b>Melhoria Sistêmica:</b> Inclusão de perfis diferenciados para a Ouvidoria, proporcionando agilidade e autonomia.	Concluído	JUN/2023
<b>Relato de Infração/MED:</b> Melhora dos fluxos operacionais, SLA de derivação das demandas e aperfeiçoamento do roteiro de atendimento.	Concluído	JUN/2023



## 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:



Central de ajuda para o PicPay Pessoa Física  
<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br>



Central de ajuda para o PicPay Empresas  
<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. E selecione o motivo de seu contato.

Se ainda não conseguiu entrar na conta

1. Abra o aplicativo PicPay;
2. Toque no ícone de interrogação (?), que aparece na parte de baixo da tela;
3. Fale com o nosso Assistente Virtual;
4. Se ele não conseguir te ajudar, a equipe PicPay pode te ajudar.



**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



### 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.



## 6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay

A Ouvidoria atua como um canal final de apoio, dedicada a representar nossos usuários quando as respostas dos canais primários não atendem às suas expectativas.

Nosso compromisso é mediar conflitos, oferecendo soluções robustas e fomentando melhorias contínuas em nossos processos.

Se as respostas dos canais convencionais de atendimento não forem satisfatórias, convidamos você a contatar a Ouvidoria do PicPay para uma abordagem mais aprofundada.

### Como acionar a Ouvidoria?

De acordo com as disposições da Resolução BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria do PicPay oferece atendimento gratuito nos canais que se seguem:



**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:** Se você possui deficiência auditiva ou é surdo, pode requisitar atendimento em Libras por meio de nosso formulário. Ao obtermos uma resposta para sua solicitação, entraremos em contato por vídeo, com o suporte de intérpretes especializados.

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.



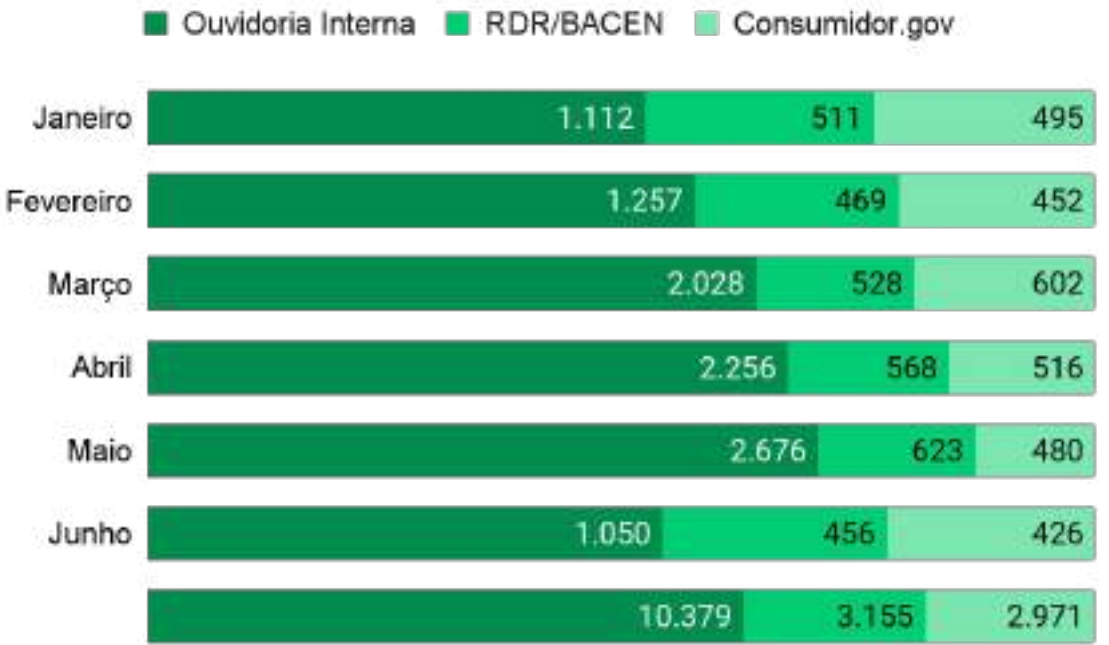
**Banco Central do Brasil**  
RDR - (Registro de Denúncias e Reclamação)

## 7. Indicadores

### 7.1 Evolução das demandas

No 1º semestre de 2023 foram registrados **11.055** protocolos distribuídos entre todos os canais atendidos pela Ouvidoria (*0800 Ouvidoria, Formulário Web, Consumidor.gov e Banco Central do Brasil*), isso representa uma redução de **33,02%** quando comparado com o 1º semestre de 2022.

1º semestre 2022



1º semestre 2023



### 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 1º semestre de 2023, **98,71%** receberam a resposta em até 10 dias úteis e **1,29%** receberam a resposta após o prazo de 10 dias úteis, conforme descrito no gráfico abaixo:



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

Do total de **11.055** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 1º semestre de 2023, **10.912** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



#### Dos protocolos foram resolvidos após 10 dias úteis

Do total de **11.055** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 1º semestre de 2023, **143** 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 **1,29%**, **08** protocolos ultrapassaram o prazo de dilação previsto pela mesma resolução e **03** casos a comunicação prévia não foi direcionada corretamente ao demandante.

## 7.3 Qualificação das reclamações

Segue a categorização dos **11.055** protocolos direcionados à Ouvidoria do PicPay durante o 1º semestre de 2023:

A Ouvidoria do PicPay classifica as demandas recebidas nas seguintes categorias:



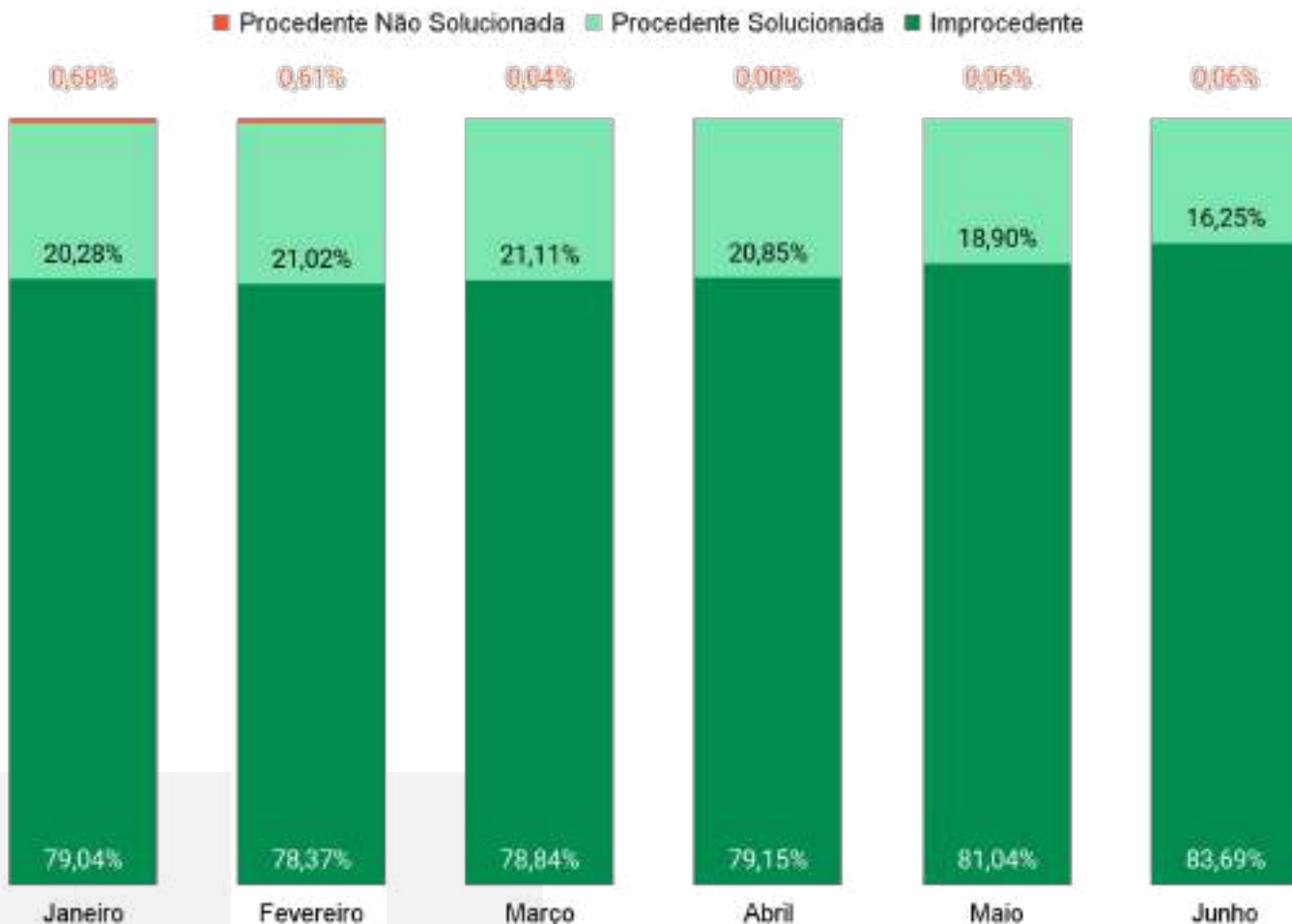
**Improcedente:** demandas que não se alinham às normas legais ou regulamentações existentes;



**Procedente Solucionada:** demandas amparadas por legislação e/ou regulamentação e que foram devidamente resolvidas;



**Procedente não Solucionada:** demandas respaldadas por legislação e/ou regulamentação, mas que, na perspectiva do cliente, ainda carecem de solução adequada.



## 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

28%

dos clientes que concluíram a pesquisa, 308 atribuíram a nota de 3 a 5 para critério de Satisfação do Cliente com a solução apresentada, enquanto 799 avaliações ficaram abaixo de 3.

### Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria

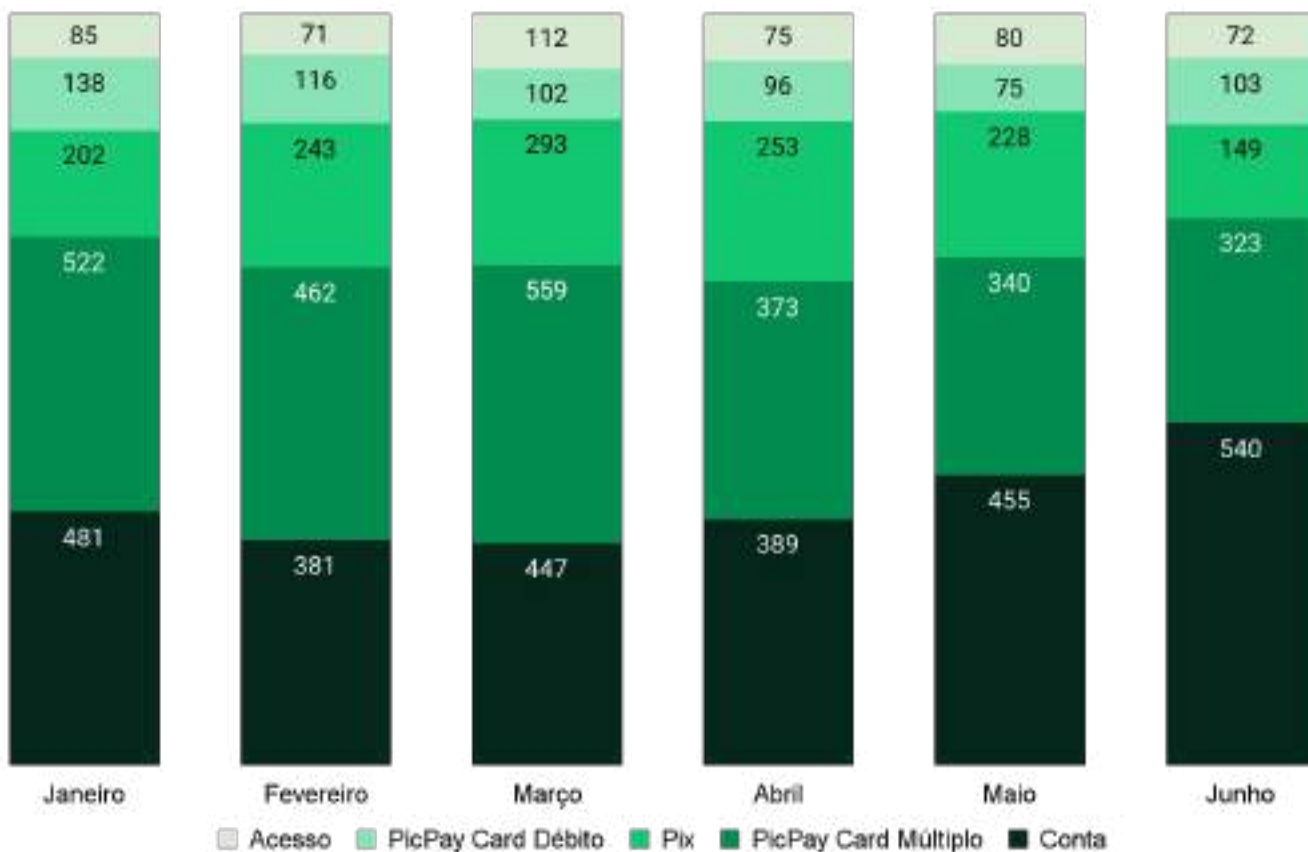
31%

dos clientes que concluíram a pesquisa, 349 atribuíram a nota de 3 a 5 para o critério de Satisfação com o atendimento da Ouvidoria, enquanto 758 avaliações ficaram abaixo de 3.

## 7.5 Distribuição das demandas por ofensores

Com base em nossa análise do 1º semestre de 2023 (01/01/2023 até 30/06/2023), listamos abaixo os assuntos que geraram reclamações em nossa Ouvidoria.

Com esses dados em mãos, conduzimos estudos detalhados e mapeamos ações estratégicas para aprimorar nossos fluxos e processos, visando abordar efetivamente as questões que geram reclamações e insatisfações entre nossos valiosos clientes. Nosso compromisso é garantir que cada interação com o PicPay seja uma experiência positiva e satisfatória.



**Demais:** (478) Boleto, (464) Empréstimo Pessoal, (290) Encerramento, (201) P2P, (184) Promoção Cashback, (151) Demanda Não Relacionada Ao Aplicativo, (143) Pagamento, (115) Extrato, (111) Carteira, (94) Clube Do Empréstimo, (88) Afiliados, (86) Empréstimo FGTS, (83) Digital Goods, (71) Rendimento, (71) Multas IPVA, (63) Cartão Transporte, (56) Seguro Carteira, (45) Onboarding De Cartões, (37) DM, (35) Adição, (30) Cashback Via Nota Fiscal, (29) Aplicativo, (26) Informe De Rendimento, (24) Seguro Celular, (21) Completar Cadastro, (16) Portabilidade, (16) Estorno, (15) Fatura, (14) Gestão De Limites, (13) Cofrinhos, (13) Cadê Meu Dinheiro, (13) Reativar Conta, (13) Cancelar Pagamento, (13) Cripto moeda, (12) Saque Digital, (10) TED Out, (9) Recarga De Celular, (9) Pro, (8) Indicação De Amigos, (8) Empréstimo Entre Amigos, (8) Contas Em Dia, (8) Login, (7) Outras Adquirentes, (7) Card Adicional, (7) Transação, (4) PicPay Parcela, (4) Duvidas Gerais, (3) CERC, (3) Cielo, (3) Card Virtual Debito, (3) Minhas Finanças, (3) Segurança, (3) Transferência Internacional, (3) PicPay Benefícios, (3) Conta PJ, (2) Empréstimo Consignado, (2) Atualizar Cadastro, (2) Duvida, (2) Funcionalidades, (2) Atendimento, (2) Transferências, (2) Processos Judiciais, (2) Card Original Múltiplo, (2) Pagamentos, (2) Cartão Virtual Saldo, (1) Fora Do Prazo, (1) Histórico Cashback, (1) Gravação De Ligação, (1) Score, (1) Ajuda PF, (1) Comprovante, (1) Dinheiro Não Saiu, (1) Agenda De Recebíveis, (1) Investimento CDB, (1) Bug, (1) Contestação, (1) Gestão De Cobranças, (1) Card Original Debito, (1) Contas Terceiras, (1) Rede, (1) Oferta, (1) Transação Via Open Finance, (1) Declaração IR, (1) Chaves, (1) Consulta De CPF, (1) Funcionamento, (1) Cancelamento, (1) Saque.

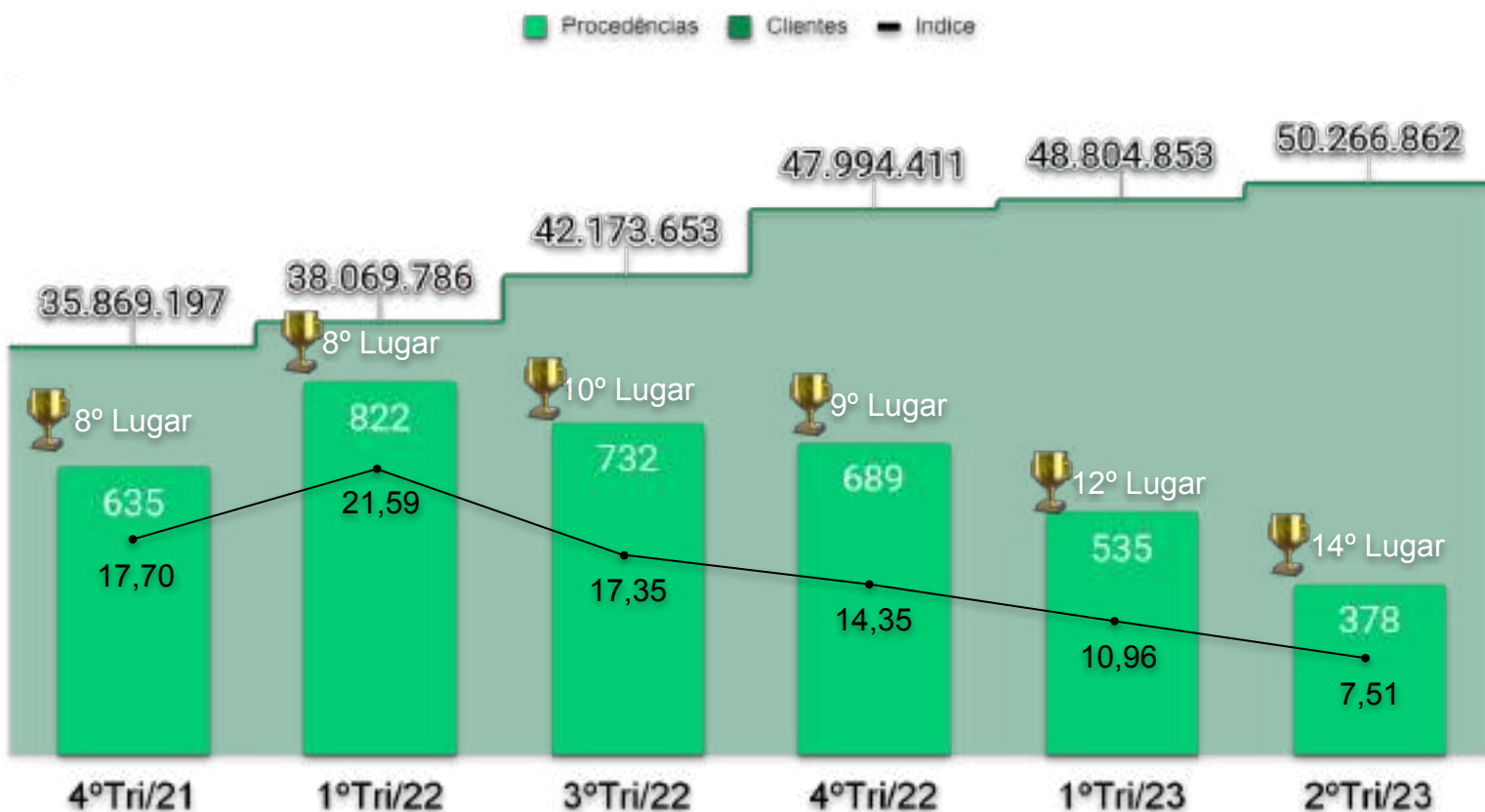




## 8. Banco Central do Brasil

### Ranking de Reclamações

Destacamos nossa trajetória no Ranking de Reclamações desde que marcamos presença entre as 15 principais instituições do país, a partir do quarto trimestre de 2021:



Desde o início de 2022, presenciamos uma evolução notável nos resultados do conglomerado. Notamos uma diminuição média de 3,5 pontos no índice de reclamações, juntamente com uma redução média de 110 procedências a cada trimestre. Estes avanços refletem nosso foco contínuo em qualidade e governança, aliado à colaboração intensa com as equipes de produtos e atendimento.

Nossa dedicação se traduziu em um marco expressivo no segundo trimestre de 2023. Em apenas cerca de um ano e meio desde nossa inclusão no ranking das 15 principais instituições bancárias, financeiras e de pagamento do Brasil, o **Conglomerado Original** ascendeu à 14ª posição, situando-se entre os melhores.

Nossa jornada continua, mantendo o compromisso de priorizar nossos clientes, almejando proporcionar um atendimento que se destaque pela excelência

\*Referente ao ano de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings somente do 1º, 3º e 4º trimestre.




## 9. Consumidor.gov

O Consumidor.Gov é uma plataforma que oferece aos usuários a possibilidade de estabelecer uma comunicação direta com o PicPay. Comprometemo-nos a receber, analisar e responder a todas as reclamações, colocando os consumidores no centro de nossas ações.

Essa plataforma visa não só expandir o atendimento ao consumidor, mas também incentivar a competitividade ao impulsionar a evolução de produtos e serviços, bem como a qualidade do relacionamento entre empresas e clientes. Ela também orienta na formulação de políticas preventivas contra ações que possam infringir os direitos do consumidor, reforçando a importância da transparência nas relações comerciais.

A seguir, apresentamos nossos índices mensais referentes ao 1º semestre de 2023, evidenciando nossa dedicação à melhoria contínua e ao contentamento dos nossos clientes.

	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento (1 - 5)
Janeiro	68,31%	2.15
Fevereiro	67,21%	2.16
Março	70,62%	1.99
Abril	73.39%	2.28
Maió	71.24%	2.17
Junho	66.56%	2.05

## 10. Considerações finais

Em resumo, o **1º semestre de 2023** serviu como um espelho retrovisor, permitindo-nos avaliar onde estivemos e usar esses *insights* para moldar nosso caminho adiante. Cada etapa foi impulsionada pela vontade de atender às expectativas dos nossos clientes da forma mais sincera e empática possível. Fomos além do convencional, tornando medidas proativas em várias frentes, seja melhorando a eficiência do atendimento, aprimorando a capacitação da equipe, inovando tecnologicamente ou promovendo um diálogo mais fluido. Estamos confiantes de que esses esforços nos posicionarão como referência em Ouvidoria.

Refletindo sobre os avanços do último semestre, é evidente que a dedicação contínua de nossa equipe de **Qualidade** desempenhou um papel crucial no aprimoramento do atendimento. Por meio de treinamentos focados e eventos colaborativos, estabelecemos um ambiente propício para a troca de ideias, reconhecimento e crescimento profissional.

Esse empenho não é apenas para alcançar marcos internos, mas é uma resposta direta ao compromisso que temos com nossos clientes. Eles estão no centro de tudo o que fazemos, e essa **centralidade** é evidenciada pelo padrão de qualidade que definimos e buscamos incessantemente. À medida que avançamos, nos inspiramos nessa trajetória de evolução e nos comprometemos a continuar elevando o padrão, consolidando o PicPay como sinônimo de **excelência em atendimento**.

Os primeiros seis meses de 2023 foram um testemunho do nosso desejo inabalável de crescimento e aprimoramento. Através dos Grupos de Trabalho, não apenas identificamos áreas de aperfeiçoamento, mas também agimos de forma concreta para implementar mudanças. Este envolvimento proativo garante que cada aspecto de nossa operação, desde os processos bancários até a segurança do cliente, seja examinado sob um microscópio de **melhoria contínua**. Com o apoio e *insights* de todos os membros do GT, estamos moldando um futuro onde a satisfação do cliente é a norma, não a exceção. Continuaremos, com determinação e foco, a trilhar este caminho de inovação e excelência, sempre com o objetivo de servir melhor nossos usuários.

Por fim, concluímos que os progressos alcançados são uma clara demonstração do que é possível quando a **paixão, compromisso e colaboração** se encontram. A ascensão do Conglomerado Original no ranking é mais do que apenas uma posição; é uma validação do trabalho árduo, da resiliência e da incessante busca por excelência. À medida que avançamos, reconhecemos que cada passo dado reflete a confiança depositada em nós por nossos clientes.

**Continuaremos a nos esforçar, a nos inovar e, acima de tudo, a servir com integridade e dedicação, sempre mantendo nossos clientes no coração de tudo o que fazemos.**

Muito Obrigada!  
**Ouvidoria do PicPay**



# PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.

