

Relatório de Ouvidoria





Índice

Apresentação	03	Consumidor. Gov	12
Nova estrutura	03	Ouvidoria interna	13
História do PicPay	04	Ofensores	14
Nossa Ouvidoria	07	Comparativo de semestres	15
Reuniões executivas	08	Banco central do Brasil	16
Comitê de auditoria	08	Ranking de reclamações	16
Fórum de atendimento	08	Ranking de qualidade	17
Fórum executivo	08	Nossas entregas e projetos futuros	18
Processo de melhoria contínua	09	Considerações Finais	19
Processo de melhoria contínua	10		
Canais de acesso a Ouvidoria PicPay	11		



Apresentação

Este é o relatório semestral da Ouvidoria do PicPay, publicado conforme previsto na Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

Neste material, apresentamos as atribuições da Ouvidoria e informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas pelo time na data base de 01/07/2021 à 31/12/2021.

Nossa estrutura

A Ouvidoria reporta-se a Diretoria Finance e Risks do PicPay, sendo que o diretor responsável Augusto Ribeiro Júnior e a Ouvidora Michelle Alves Lima estão regularmente registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central e têm mandato por tempo indeterminado, até nova designação.





História do PicPay

Foi em 2012, numa ligação telefônica, que **Anderson Chamon** contou para o seu amigo e sócio **Dárcio Stehling**, que tinha um plano que iria mudar os meios de pagamentos do mundo.

Cansado de ter tanta burocracia e intermediários entre um pagamento e uma experiência, decidiram que essa era uma ideia que redefiniria como as pessoas movimentam e armazenam o dinheiro. E não é que eles estavam certos?!

Anderson e Dárcio já tinham uma outra empresa e convidaram o amigo e então sócio, **Diogo Roberte**, para participar do time. E foi aí, que a saga desses três jovens empreendedores começou. A ideia inicial era que uma empresa terceirizada desenvolvesse os códigos do aplicativo, mas quem melhor do que a nossa equipe, em estilo move fast, para dar conta desse recado?!

O desafio estava apenas começando, em 2012 os smartphones não eram tão difundidos e a internet muito menos acessível. Como eles iriam revolucionar os meios de pagamentos desse jeito? Resiliência e muita humildade foram comportamentos essenciais para conquistar o que temos hoje.

Nossa missão é 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**





+44M

de usuários

É o maior número de usuários em um app de pagamentos do Brasil



R\$ 6.8 bilhões

em transações

É o valor que os usuários do PicPay movimentam todo mês.





+5MI

de estabelecimentos

Todo lugar aceita PicPay: seja através dos estabelecimentos parceiros, ou pela nossa rede de aceitação com as maquininhas Cielo, Rede e Getnet.



+ 3600

colaboradores

Contamos com os melhores!
Acolhemos nossas pessoas nos escritórios de São Paulo, Vitória e em todos os cantos do mundo.





Nossa Ouvidoria

Nossa Ouvidoria iniciou sua atuação em 2020, com uma missão de ser um novo canal para que possamos estar ainda mais próximos dos nossos usuários.

Estamos disponíveis para ouvir, entender e ajudar nossos usuários no que for preciso. Além da resolução de problemas - nosso objetivo é tornar sua experiência com a gente cada dia melhor, ao contribuir com melhorias de processos e correções de falhas que possam surgir no caminho.

Cumprimos com aquilo que nos comprometemos, trabalhamos duro, possuímos senso de urgência e temos atitude para fazer o que tem que ser feito **#determinação**

Somos uma equipe diversa conectada pelos mesmos valores e um único propósito: tornar a vida das pessoas mais fácil. Para cumprirmos essa missão, acreditamos que a diversidade é fundamental nessa jornada. O respeito, a ética, a busca pela equidade e a valorização da pluralidade são elementos inegociáveis e fazem parte da prática no nosso dia a dia aqui na Ouvidoria do PicPay.

Criamos um grupo de trabalho dedicado, com foco em Qualidade e Treinamento, objetivando melhoria contínua de nossas interações e retornos, tanto com os órgãos reguladores quanto com os nossos consumidores. Realizamos ações de monitoria, diagnóstico e identificação de oportunidades, atrelado a isso, aplicamos treinamentos específicos para correção de desvios e maximização de conhecimentos.

Contamos também com uma equipe de procedimentos e estratégias que trabalham para a evolução dos nossos serviços, produtos e prestando apoio operacional.

Em nossa operação, quem recebe a demanda do cliente é responsável por conduzir o tratamento e solução. Isso traz mais tranquilidade ao usuário e mais senso de pertencimento ao time de ouvidores, além de garantirmos que o caso está sendo tratado de maneira personalizada.





Reuniões Executivas

Somos comprometidos com nossos resultados, somos realizadores e proativos e não medimos esforços para alcançarmos nossos objetivos.

Por isso, tornamos para nós a responsabilidade de fazer acontecer **#atitudededono**, participamos de comitês e fóruns, e acreditamos que dessa forma, melhoramos a comunicação e governança, valorizando a experiência do usuário.

No segundo semestre de 2021, nós participamos dos seguintes comitês/fóruns:



COMITÊ DE AUDITORIA: Semestralmente é apresentado à Diretoria, Auditoria Interna e Conselho de Administração do PicPay o panorama das reclamações registradas em todos os canais de relacionamento com o usuário, temas de satisfação e as ações propostas para melhoria da experiência do usuário, conduzidos no semestre anterior;



FÓRUM DE ATENDIMENTO: Mensalmente são acompanhados os resultados comerciais, analisados os indicadores para avaliar a qualidade e performance das BPOs. Os times de Customer Experience e Ouvidoria por meio da governança do atendimento, análise dos ofensores e definição de planos de ações exercem a responsabilidade de cuidar da experiência do Cliente em toda a sua jornada dentro da instituição;



FÓRUM EXECUTIVO: Mensalmente são apresentados os resultados mensais dos canais regulatórios, posição projetada nos Rankings do Banco Central do Brasil e maiores ofensores, o objetivo desta reunião é ter uma governança otimizada e impulsionadora de resultados, em todos os níveis de atuação.



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.

Temos um time preparado para identificar pontos de melhoria que serão propostos as equipes envolvidas na execução. Além de acompanhar a interface junto ao time de produtos, operações e negócios para identificar possíveis impactos dos projetos para a operação e fornecer recomendações de melhorias dos produtos/processos a partir do entendimento da experiência reportada pelo usuário via reclamações em Ouvidoria, órgãos de relacionamento com o consumidor 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 que monitoram a resolução dos planos de ação, garantindo a melhor experiência para nossos consumidores.





Relacionamento com cliente

É a primeira vez que você está tentando fazer uma solicitação?
Nesse caso:

Acesse a Central de Ajuda do PicPay

Consulte as perguntas mais frequentes para tirar suas dúvidas sobre sua conta:
<https://meajuda.picpay.com>



Precisa falar com a gente?

Então busque ajuda pelo aplicativo! Você pode falar com o PicPay pelo próprio app, acessando a aba "Ajustes" e depois "Precisa de ajuda?"



Ainda não achou o que queria?

SAC - 0800 025 8000 você pode ligar sempre que quiser.



Para falar de PicPay Card, confira nossos telefones:

Capitais: 4003-3939

Outras regiões: 0800 800 3939

Horário de atendimento: todos os dias, 24 horas por dia



Canais de acesso a Ouvidoria do PicPay

Amamos o que fazemos e priorizamos o que é essencial e dedicamos tempo a isso. Somos acessíveis **#disponibilidade**

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

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

Como acionar a Ouvidoria?

Caso não fique satisfeito com a solução apresentada nos canais de atendimento, você deverá registrar uma reclamação no seguinte telefone.

Ouvidoria

0800 025 2000

Atendemos em dias úteis das 9h às 18h

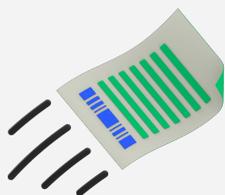
ou

E-mail

ouvidoria@picpay.com

E-mail da Ouvidoria

Pessoas com deficiência auditiva e de fala.



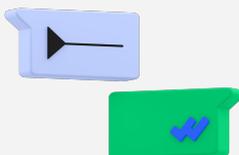
A Ouvidoria do PicPay também atende demandas originadas do seguintes canais:

Consumidor.gov

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

Bacen

RDR - Sistema de registros do cidadão



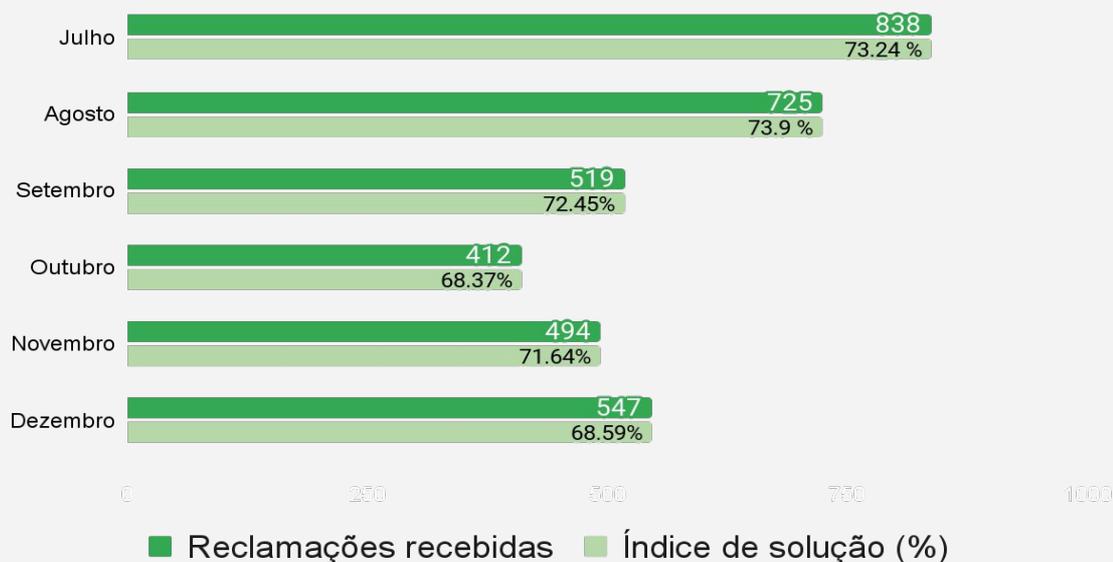


CONSUMIDOR. GOV

No Consumidor.gov.br, o usuário pode se comunicar diretamente com o PicPay, que se comprometem a receber, analisar e responder às reclamações.

O **Consumidor.gov.br** 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 o nosso índice de solução apresentados no período de 01/07/2021 à 31/12/2021.



Reclamações respondidas: 100%

Satisfação: 2,2

Prazo médio de resposta: 8,9 dias





Ouvidoria Interna

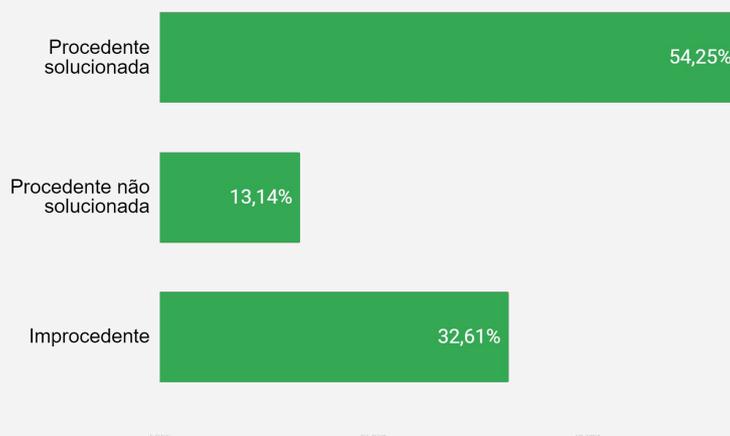
No último semestre, evoluímos e nos tornamos mais acessíveis e transformamos a Ouvidoria Interna no nosso principal canal de última instância.

A Ouvidoria PicPay classifica as demandas recebidas, como:

Procedente Solucionada: Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar.

Procedente não Solucionada: Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.

Improcedente: Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.



De acordo com os critérios descritos acima, demonstramos no gráfico ao lado o percentual das reclamações classificadas:

A Ouvidoria busca analisar e responder às reclamações dos nossos usuários de forma satisfatória e conclusiva no prazo de até 10 dias úteis, conforme dispõe a Resolução BCB 28/2020.

Desde SET/21 atuamos estrategicamente em frentes de trabalho para garantir a redução do nosso SLA que foi de 10 para 04 dias úteis, o que reforça o nosso esforço de em atuar com agilidade e qualidade.

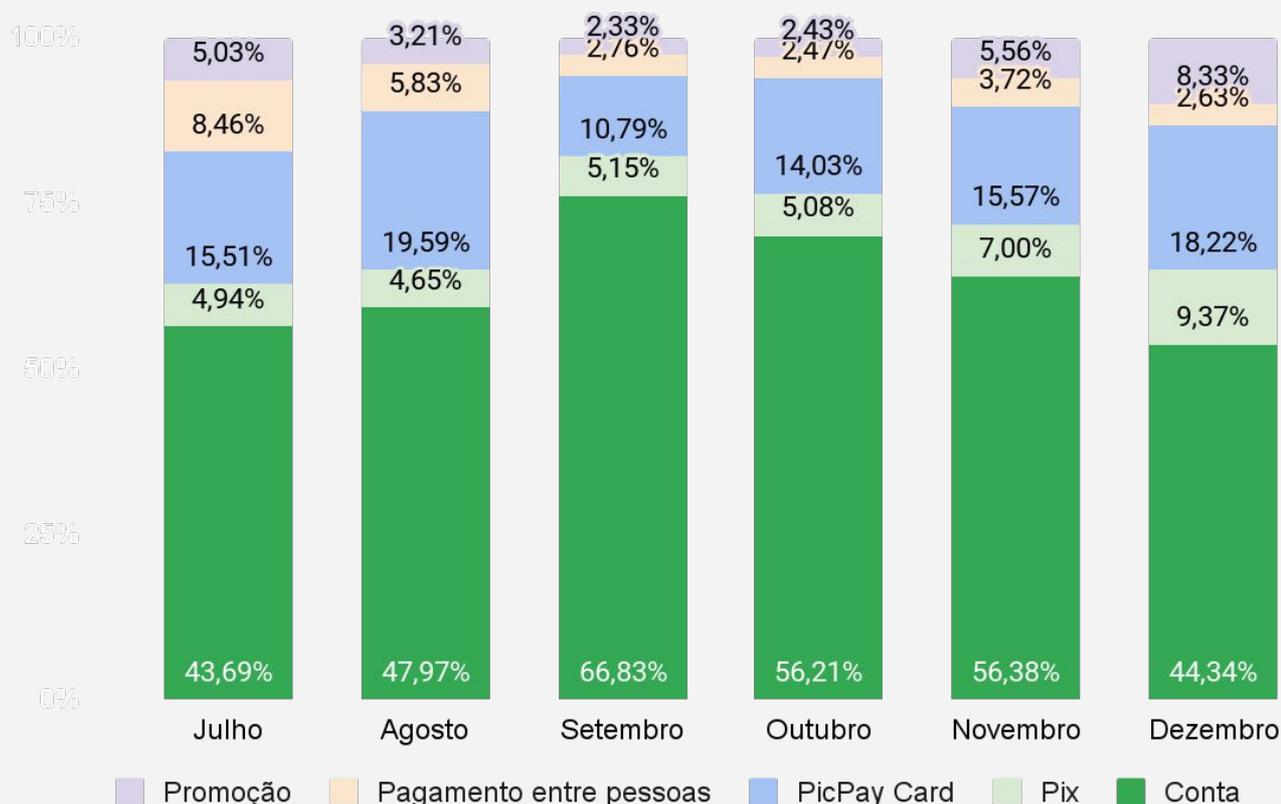




Ofensores

Abaixo mostramos os principais ofensores que foram registradas em nossa Ouvidoria, no período de 01/07/2021 a 31/12/2021.

Baseado nessas informações, mapeamos e iniciamos ações visando a diminuição das reclamações.

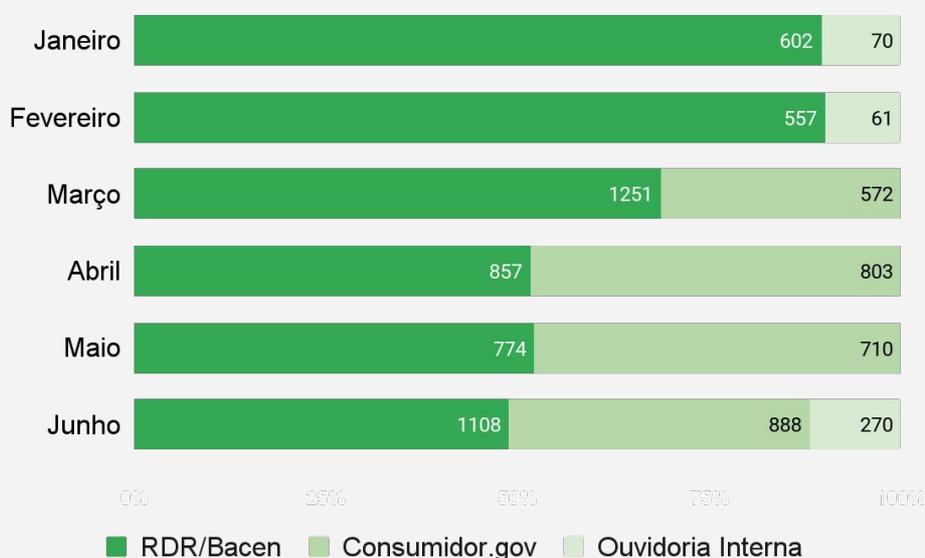




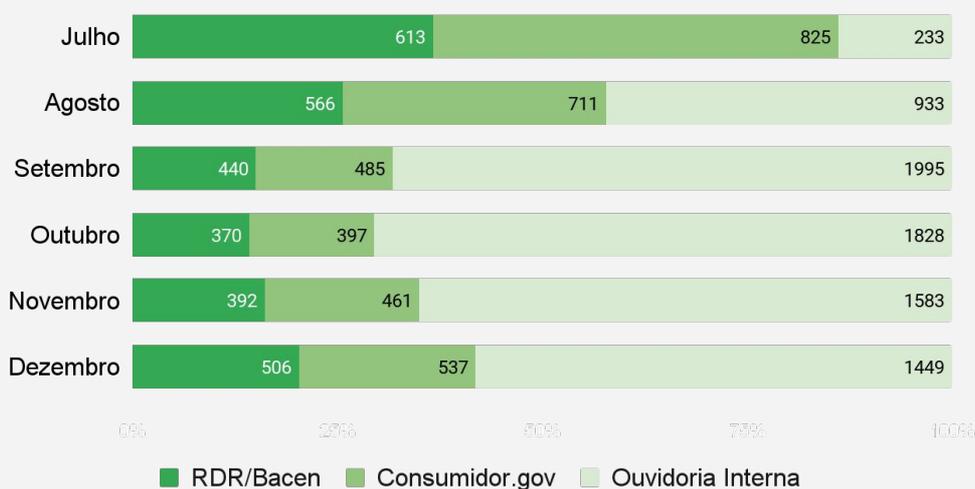
Comparativo de semestres

No 2º semestre de 2021, nós tivemos um total de 14.324 reclamações registradas em nossos canais de última instância. Com a redução de 32% da entrada em canais externos (Bacen e consumidor.gov).

Volumetria 1º semestre



Volumetria 2º semestre





Banco Central do Brasil

Somos diretos, verdadeiros e transparentes nas nossas relações. Fortalecemos um ambiente de confiança e prezamos por uma comunicação assertiva, acessível e horizontal **#franqueza**

Ranking de Reclamações

A Ouvidoria encerrou o 4ºT21 em 8º lugar, no Ranking de Reclamações junto ao conglomerado do Banco Original, este resultado reforça que estamos focados no processo de melhoria contínua.

Abaixo demonstramos as iniciativas que farão parte do nosso dia a dia e que serão acompanhadas para continuarmos evoluindo no relacionamento com os nossos usuários e garantindo ótimos resultados nos rankings divulgados pelo Banco Central do Brasil.

Planos de ação:

- Aumentar participação em fóruns, comitês e agendas das BUs;
- Ampliar o acesso à Ouvidoria e focar no atendimento interno;
- Em conjunto com atendimento em primeira instância, aumentar a autonomia e alçadas na resolução de casos pelo time de Ouvidoria e nos canais primários.





Banco Central do Brasil

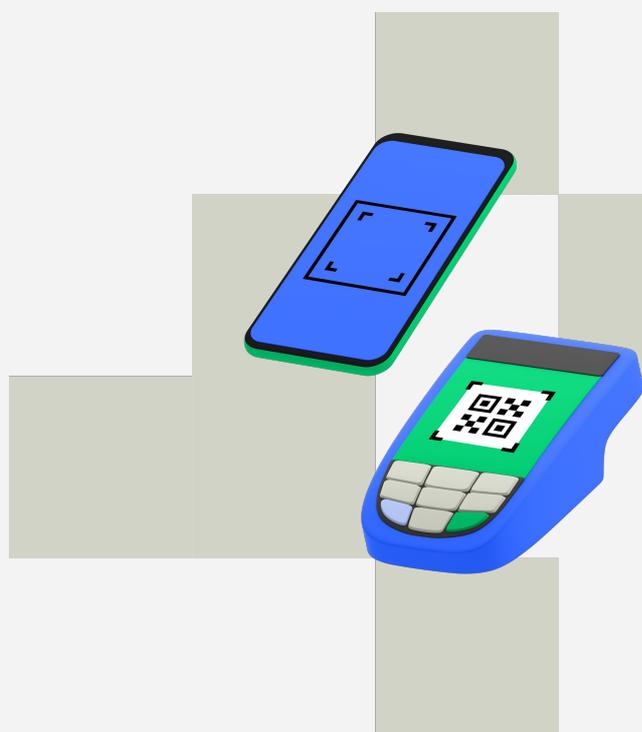
Ranking de Qualidade de Ouvidorias

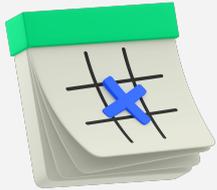
Já no Ranking de Qualidade de Ouvidorias, encerramos 4ºT21 entre as 07 melhores Ouvidorias do país junto ao conglomerado do Banco Original.

Abaixo demonstramos as iniciativas que farão parte do nosso dia a dia e que serão acompanhadas para continuarmos evoluindo no relacionamento com os nossos usuários e garantindo ótimos resultados nos rankings divulgados pelo Banco Central do Brasil.

Planos de ação:

- Reformulação e criação procedimentos, manuais de atuação e método para monitoria dos analistas;
- Elaboração de fluxos para priorização e resposta antecipada de casos com solução rápida. Força-tarefa para reduzir o tempo de resposta;
- Reorganizar as demandas para incluir reanálises de RDR/Bacen e formalizar critérios para elegibilidade.





Nossas Entregas e Projetos Futuros

No segundo semestre de 2021, tivemos várias iniciativas que ajudaram na evolução da equipe. **Nossas Entregas:**

*Projeto “ A Hora da Qualidade” : Roda de conversa com o time inteiro sobre os ofensores mensais da Qualidade, com o objetivo o monitoramento e calibração da qualidade do atendimento da Ouvidoria.

*Implantação do 0800: Atendimento ao regulatório, relacionamento com cliente e diminuição de riscos, concentrando as reclamações na Ouvidoria Interna.

*Redução de SLA de resposta: Iniciamos o segundo semestre de 2021 com prazo de resposta de 10 dias úteis e terminamos em 4 dias úteis.

*Além disso, conquistamos o 8º no ranking de reclamações e o 7º lugar no ranking de qualidade, reforçando nossa #determinação em oferecer o melhor atendimento para todo mundo que usa nosso APP.

Projetos futuros:

* Implantação do Formulário no site da ouvidoria: Com o objetivo de ampliar os canais de contato com a ouvidoria e atender as pessoas com deficiência auditiva e de fala.

* Implantação da nova Pesquisa de Satisfação: Estruturada para que possamos gerenciar a melhoria no nosso atendimento.

* Melhorias nos processo vinculados ao Consumidor.Gov para melhorar o índice de solução e atingir o indicador de 85%.

* Melhora nos controles dos planos estratégicos da área e monitoramento e arquivamento dos processos de melhoria endereçados para áreas (JIRA).

Por fim, conclui-se que a Ouvidoria do PicPay continuará com foco no processo de melhoria contínua, objetivando mobilizar todos os times que atuam no PicPay para visitar seus processos para proporcionar uma boa experiência e reforçar a nossa relação de confiança e transparência com os nossos usuários.





Considerações finais

Estamos sempre abertos e disponíveis para ouvir. Ensinamos e aprendemos uns com os outros e nos tratamos de forma respeitosa **#humildade**

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

Nesse sentido, nosso time cresceu, e aprimoramos nossos processos, investimos em qualificação, treinamento e melhoria contínua, para desenvolver nosso time como forma de entregar um retorno cada vez mais assertivo e humanizado aos nossos usuários.

No ano de 2022 vamos colocar a mão na massa, com foco no detalhe, nós vamos continuar a tornar a vida das pessoas mais fácil.



PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.