

Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

Índice

1. Introdução	03
2. Apresentação	03
3. Estrutura	04
4. Canais de Atendimento	05
4. Canais de Atendimento	05
4.1. Canais Telefônicos	05
4.2 Canais via APP	05
4.3 Canais de acesso à Ouvidoria	05
5. Considerações finais	07

Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

1. Introdução

O Relatório de Ouvidoria, conforme estipulado no parágrafo único do artigo 12 da resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, deve ser encaminhado ao Banco Central do Brasil e à Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Ele também pode ser enviado ao Conselho de Administração, à Auditoria Interna e, quando houver, ao Comitê de Auditoria. A CVM, em sua Resolução nº 43/2021 de 17/08/20121, art. 12, determina que o ouvidor elabore um relatório referente aos semestres encerrados em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano. Este deve ser apresentado até 60 (sessenta dias após o término de cada semestre).

2. Apresentação

A Ouvidoria atua como um canal de última instância na mediação de conflitos, sempre prezando pela integridade, transparência e imparcialidade. Temos o compromisso de registrar e responder a sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias de nossos clientes e usuários, assegurando um feedback conclusivo dentro dos prazos regulamentares.

Nosso time está em contínuo aprendizado e atualização sobre questões pertinentes às suas atividades. Uma de nossas principais responsabilidades é sugerir melhorias com base nas demandas recebidas.

No primeiro semestre de 2023, focamos na revisão meticulosa de nossos processos, almejando aprimorar a excelência no atendimento e eficiência na gestão de demandas, para garantir a plena satisfação de nossos clientes. Em todas as interações, o respeito ao consumidor e a busca por soluções eficazes são pilares centrais de nossa atuação. Estamos sempre prontos para responder com clareza e transparência, assegurando resoluções formais e conclusivas.

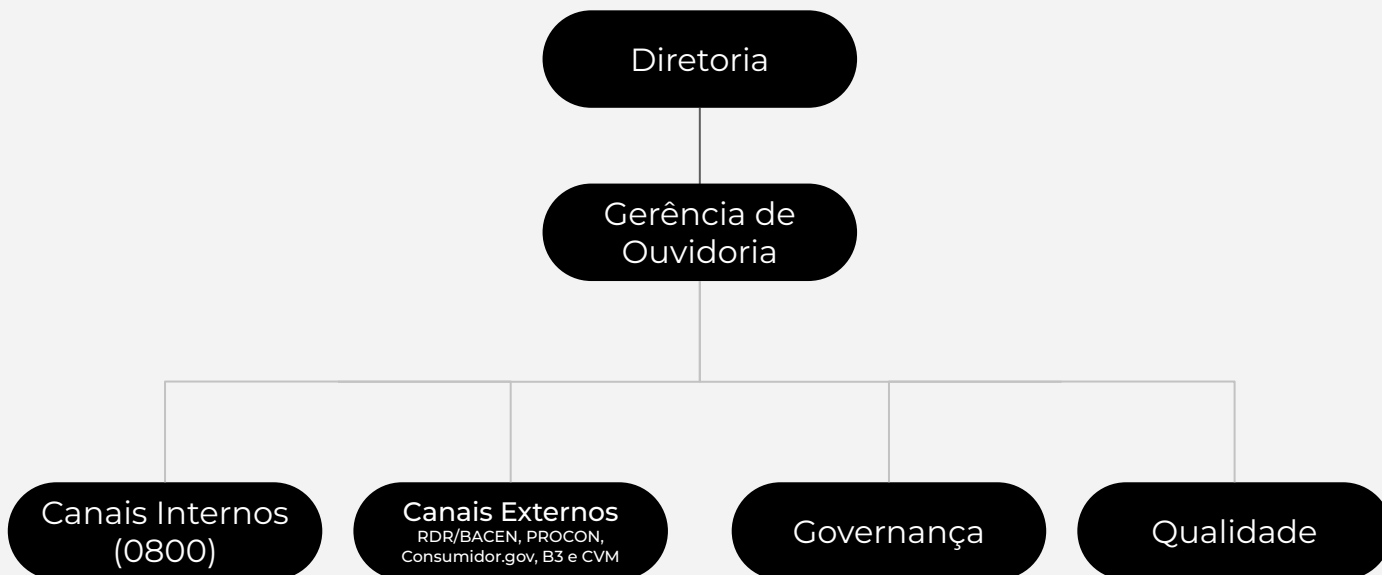
Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

3. Estrutura

Ao término do 1º semestre de 2023, a **Ouvidoria da PicPay Invest DTVM LTDA** estava sob responsabilidade do Diretor Bruno Fumagalli Guarnieri. Tanto o diretor Bruno como a Ouvidora, Michelle Alves Lima, estão registrados no UNICAD – Sistema de Cadastro do Banco Central e possuem mandatos de duração indeterminada, até eventual nova designação.

Contamos com uma equipe dedicada de 08 profissionais internos. Todos eles têm as certificações necessárias, passam por treinamentos e possuem as habilidades essenciais para mediar conflitos.



Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

4. Canais de atendimento

4.1. Canais Telefônicos

SAC

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

4.2. Canais via APP

Chat online: Disponível 24 horas e 7 dias por semana, você pode falar pelo aplicativo do PicPay. 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.

4.3. Canais de acesso à Ouvidoria

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 para uma abordagem mais aprofundada.

Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

Como acionar a Ouvidoria?

De acordo com as disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020 a Ouvidoria 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 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 também atende demandas originadas dos seguintes canais:

PROCON e 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)

CVM (Comissão de valores Mobiliários)

Investidores e o público em geral podem acessar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) da CVM para registrar suas reclamações, denúncias ou pedidos de informações.

B3

Investidores e o público em geral podem acessar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) da B3 para registrar suas reclamações, denúncias ou pedidos de informações.

5. Indicadores

No primeiro semestre de 2023, não foram registradas reclamações nos canais atendidos pela Ouvidoria.

Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

6. Considerações finais

No 1º semestre de 2023, focamos na reestruturação da área de Ouvidoria, que atende, em última instância, as demandas dos clientes e usuários registrados nos canais de atendimento da **PicPay Invest DTVM LTDA**. Em meio a este processo de transformação, orientado por padrões elevados de eficiência e resposta, não identificamos ocorrências que representassem riscos significativos para a instituição. Ainda assim, estamos atentos e focados em aprimorar continuamente nossos processos e mecanismos de detecção. Este panorama atesta o valor e sucesso de nossos esforços no processo reestruturação. Ele nos confirma que estamos trilhando o caminho adequado, não apenas na gestão de reclamações e no compromisso com a melhoria contínua, mas também na crucial tarefa de prevenir riscos para a instituição.

Para o 2º semestre de 2023, nossa estratégia se fundamentará em quatro pilares essenciais: **Experiência do usuário, Governança, Planejamento e Qualidade**.

- **Experiência do Usuário:** Nos empenharemos em aprofundar nosso entendimento sobre as futuras expectativas e necessidades dos nossos clientes. Nossa visão é moldar cada atendimento com uma crescente dose de empatia, eficiência e transparência.
- **Governança:** Projetamos um ciclo onde a identificação e categorização dos desafios se tornem cada vez mais intuitivas. Com a avaliação da eficácia das soluções adotadas, aspiramos impulsionar nosso aprendizado e nossa contínua evolução.
- **Planejamento:** Estamos cultivando equipes que, no futuro, responderão com ainda mais agilidade e assertividade às demandas. Quer seja através de canais internos, como nosso 0800 e formulário web, ou externos, como Banco Central do Brasil, CVM, PROCON, B3 e Consumidor.gov, aspiramos a enriquecer cada resposta com análises cada vez mais sofisticadas e abrangentes.
- **Qualidade:** Imaginamos uma jornada onde nossa busca pela excelência nos direcione a aprimorar ainda mais nossa célula especializada. No futuro, ela se consolidará como o epicentro de nossa missão, conduzindo treinamentos mais avançados, elaborando manuais mais detalhados e promovendo auditorias mais profundas, assegurando que cada interação supere as expectativas.

No horizonte da nossa estratégia, enxergamos uma abordagem ainda mais holística, focada em elevar a satisfação do cliente e alcançar patamares inéditos de eficiência operacional.

PicPay