

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre | 2023

## Índice

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

# 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 metódica 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**