



Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria
2º semestre de 2024



Sumário

Mensagem da Ouvidoria 3

Introdução

Objetivo 5

Introdução 5

Visão 6

Estrutura Funcional 6

Canais de Acesso 7

Formas de Atuação 7

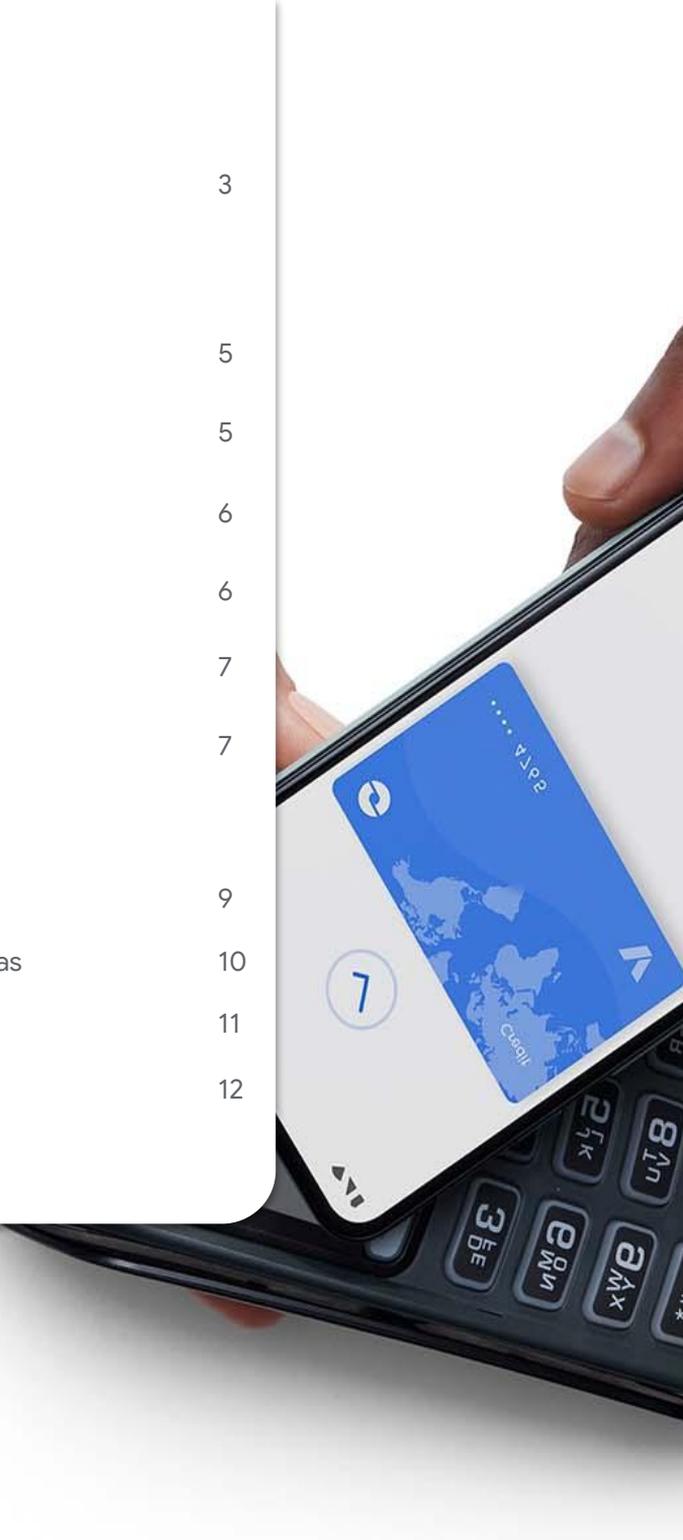
Dados Estatísticos

Introdução e Resumo 9

Detalhamento das demandas 10

Resolução das demandas 11

Melhoria contínua 12



Mensagem da Ouvidoria

Apresentamos o relatório semestral de Ouvidoria do Google Pay Brasil Instituição de Pagamento Ltda., elaborado em atendimento com à Resolução nº 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil.

Acreditamos que a Ouvidoria é um espaço vital para o diálogo aberto, onde podemos ouvir atentamente, compreender profundamente e agir de forma justa e eficaz.

Neste relatório, vocês encontrarão um panorama inicial do lançamento da jornada sem redirecionamento do Pix, disponível para usuários de duas instituições financeiras parceiras a partir do mês de agosto.

Guiado pelo objetivo de oferecer um atendimento de excelência para nossos usuários, usamos como base cada uma das demandas recebidas para identificarmos oportunidades de melhoria dos processos, a implementação de novas ferramentas e a intensificação do nosso compromisso com a capacitação da equipe.

Desejamos uma boa leitura.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Google Pay Brasil

Introdução

Objetivo

A Ouvidoria tem por finalidade atender, em última instância, às demandas dos usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC), bem como atuar como canal de comunicação e mediação entre o Google Pay Brasil e seus clientes.

A Ouvidoria permite ao Google Pay Brasil identificar pontos de melhoria a serem implementados em seus processos e serviços.

Na consecução de seu objetivo, a Ouvidoria pautará sua atuação pelos princípios de Transparência, Independência, Imparcialidade e Isenção.

Introdução

Atendendo à Resolução Banco Central nº 28, de 23 de outubro de 2020, e normas complementares, este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Google Pay no segundo semestre de 2024.

Este documento apresenta uma visão geral sobre a estrutura funcional, os canais de acesso, a forma de atuação e os dados estatísticos de Ouvidoria do primeiro semestre de 2024.

Para fins de avaliação de performance e elaboração deste relatório, foram considerados os prazos de atendimento, solução e a qualidade das respostas às reclamações.

Portanto, este relatório contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades desenvolvidas pela ouvidoria para o período especificado.

Visão

A Ouvidoria do Google Pay Brasil está comprometida em receber e tratar as demandas recebidas por nossos usuários de maneira transparente, eficaz e imparcial.

Nosso compromisso é transformar a voz do usuário em ações concretas, identificando e corrigindo a causa raiz dos problemas em colaboração com as equipes de produtos e serviços.

Acreditamos que a excelência no atendimento e a busca constante pela melhoria são fundamentais para fortalecer o relacionamento com nossos usuários e consolidar o Google Pay Brasil como uma referência em instituição iniciadora de pagamentos.

Estrutura Funcional

A Ouvidoria do Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos é representada pela Diretora de Ouvidoria Natacha Litvinov e a Ouvidora Nayara Gioia, além de equipe composta por analistas, supervisores e gestores.

A Ouvidoria está dividida em 04 células, a saber:

- a) Atendimento Telefônico
- b) Atendimento Eletrônico
- c) Atendimento BACEN RDR
- d) Melhoria Contínua

Formas de Atuação

O setor de ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações das seguintes formas:

- Interno:
 - Telefone
 - Canal Eletrônico/Formulário de contato
- Externo:
 - Banco Central do Brasil - RDR

Canais de Acesso



Telefone

Ligação gratuita para 0800 724 8195

Atendimento disponível das 9h às 18h, em dias úteis.



Canal Eletrônico / Formulário

support.google.com/googlepay/answer/12801320?hl=pt-BR

Dados Estatísticos

Introdução

O Google Pay Brasil é uma instituição de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil, exclusivamente, na modalidade de iniciadora de transação de pagamento Pix dentro das plataformas do Google Pay, dentre elas a Carteira do Google, não contemplando pagamentos com cartão de créditos e/ou outros serviços.

A prestação dos serviços acima descritos passou a estar disponível no segundo semestre de 2024, sendo restrito a usuários de duas instituições financeiras parceiras.

Por essa razão, o fluxo de demandas no canal da ouvidoria recebeu apenas três reclamações referentes aos serviços prestados, volume esse baixo e seguindo a tendência apresentada nos relatórios anteriores, onde majoritariamente as demandas apresentadas pelos usuários dizia respeito a outros produtos e serviços fora do escopo do Google Pay Brasil.

Casos de RDR & Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2024, foram recebidas 7 demandas via RDR, todas respondidas dentro do prazo estabelecido pelo regulador. Adicionalmente, foram recebidas 196 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, todas respondidas dentro do prazo estabelecido.

Apenas uma das reclamações recebidas via RDR e duas reclamações provenientes da Ouvidoria foram declaradas procedentes, as demais reclamações recebidas foram declaradas improcedentes pois eram referentes a produtos/serviços prestados por outra instituição do Grupo Google Brasil, que não o Google Pay Brasil Instituição de Pagamento.

Ainda assim, esclarecimentos e orientações foram enviadas aos usuários no prazo médio de 2.1 dias. Sendo também mantido o Banco Central sempre atualizado e notificado dentro dos 10 dias úteis, conforme estabelecido pela regulamentação.

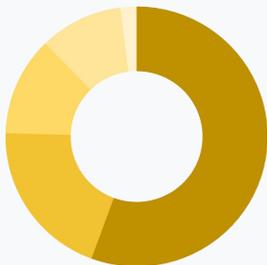
Detalhamento das demandas

Durante o segundo semestre de 2024, foram recebidas 7 demandas via RDR (Registro de Demanda do Cidadão), e 196 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, distribuídas ao longo dos meses conforme gráfico abaixo.

Distribuição mensal do volume de demandas por canal de atendimento



Das demandas recebidas neste período, apenas três corresponderam a serviços relacionados a iniciação de pagamentos por Pix, todas elas relacionadas a dificuldades na conclusão do processo de verificação de identidade e vínculo de conta. Desta forma, não houve quaisquer registros referentes iniciação de transações Pix.



Demandas relacionadas a Google Play

55.6%

Outros serviços Google (Ads, Console, Workspace, YouTube, Cloud, AdSense, etc.)

19.8%

Google One (armazenamento)

12.3%

Google Pay (cartões, tickets, perfil de pagamento)

10.3%

Google Pay Brasil (iniciação de transações Pix e serviços associados tais como verificação de identidade e vínculo de conta)

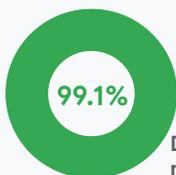
3.2%

Resolução das demandas

Todas as demandas relacionadas à iniciação de pagamento pelo Pix e seus respectivos serviços foram solucionadas com sucesso.

As duas demandas relacionadas à verificação de identidade, ambas oriundas do mesmo usuário utilizando os canais RDR e ouvidoria simultaneamente, foram solucionadas por meio do envio de documentos adicionais, permitindo assim a conclusão da etapa.

A demanda restante, referente a um problema de vinculação de conta com uma instituição financeira parceira, foi solucionada por meio de correções de bugs e atualizações posteriores do aplicativo, possibilitando ao usuário vincular sua conta. Para esta demanda, dada a complexidade da resolução, foi necessário solicitar a extensão do prazo de 10 dias, totalizando assim 15 dias para sua resolução completa.



Demandas resolvidas



Escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 7 (totalmente satisfeito)

Para todas as demais demandas fora do âmbito do Pix, os usuários foram orientados sobre os canais corretos de contato.

Resoluções na Ouvidoria para casos referentes a demandas fora do escopo do Google Pay Brasil



Melhoria contínua

Demonstrando compromisso constante em ser a voz do usuário, a Ouvidoria analisou meticulosamente as demandas recebidas, garantindo não só sua resolução, mas a oportunidades de melhorias de processo nos canais de atendimento ao cliente.

Ao investigar as causas raízes de cada demanda, em colaboração com a equipe de produto, facilitamos melhorias direcionadas ao produto, conforme evidenciado pelo direcionamento para a correção bem-sucedida de bugs e pela atualização de ajustes no aplicativo.

Além disso, a análise de casos fora do escopo forneceu informações valiosas sobre os desafios que os usuários enfrentam ao navegar pelos canais de suporte no âmbito do Google Brasil, informando assim equipes de operações a atendimento adjacentes a rever estratégias para agilizar o acesso dos usuários e melhorar as operações gerais de suporte ao cliente.

Esta abordagem holística sublinha a nossa dedicação não só em resolver preocupações individuais, mas também em incorporar o feedback dos usuários a nossas operações com a disponibilização de treinamentos especializados e revisão de fluxos de trabalho.



Natacha Litvinov
Diretora de Ouvidoria

Nayara Gioia
Ouvidora

