



Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria
2º semestre de 2023



Sumário

Mensagem da Ouvidoria 3

Introdução

Objetivo 5

Apresentação 5

Visão 6

Estrutura Funcional 6

Canais de Acesso 7

Formas de Atuação 7

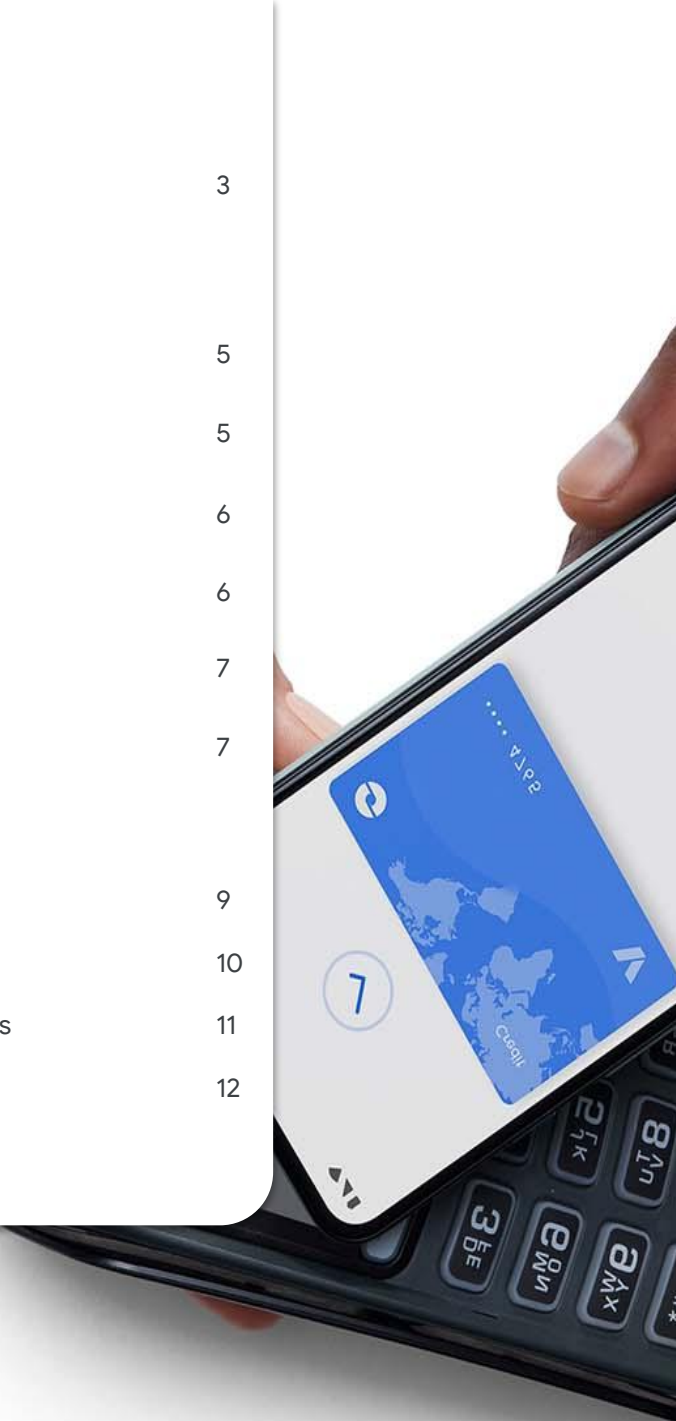
Dados Estatísticos

Introdução e Resumo 9

Volumes de casos mensais 10

Classificação das demandas 11

Prazo médio de solução 12



Mensagem da Ouvidoria

Apresentamos o relatório semestral de Ouvidoria da Google Pay Brasil Instituição de Pagamento Ltda. (a “Google Pay”), elaborado em atendimento à Resolução nº 28, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil (“Banco Central”).

A Ouvidoria da Google Pay é aderente à natureza e complexidade dos nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas. O componente de Ouvidoria é estruturado de modo a impedir conflitos de interesse com outras unidades da Google Pay, a exemplo das unidades responsáveis pela gestão de riscos, auditoria interna e compliance.

A Ouvidoria dá voz aos nossos clientes. Mas além da resolução de problemas, ela tem a missão de tornar a experiência dos usuários dos nossos serviços cada dia melhor.

Nessa linha, a Ouvidoria procura aprimorar nossa jornada de atendimento, oferecendo respostas satisfatórias aos clientes e aperfeiçoando os processos internos da Google Pay de maneira contínua.

Para os próximos semestres, a Google Pay segue focada na promoção de uma boa experiência de atendimento aos clientes.

Desejamos uma boa leitura.

Atenciosamente,
Ouvidoria do Google Pay Brasil

Introdução

Objetivo

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

A Ouvidoria permite à Google Pay 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 primeiro semestre de 2023.

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 segundo semestre de 2023.

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

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado a todas as demandas de clientes e usuários dos serviços prestados pela Google Pay, que não forem solucionadas pelo SAC
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento de suas demandas, informando o prazo previsto para resposta
- Identificar cada atendimento pela ouvidoria por meio de um número único de protocolo e fornecê-lo ao demandante
- Fornecer resposta conclusiva no prazo previsto, com referência a todas as ocorrências abordadas no registro de reclamação
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento das atribuições da Ouvidoria e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los

Estrutura Funcional

A função de Ouvidoria, com cargo de Ouvidor do Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos, é mantida pelo Sr. Caio Consolmagno, tendo como diretora a Sra. Elisa Joia.

O quadro de funcionários totaliza 08 (Oito) colaboradores próprios/terceiros.

A Ouvidoria está dividida em 04 células, a saber:

- Atendimento Telefônico
- Atendimento Eletrônico
- Atendimento BACEN RDR
- Melhoria Contínua.

A Ouvidoria possui na gestão, além do Ouvidor, 01 (um) supervisor: Sra. Elaine Carvalho responsável pelas equipes de Atendimento Telefônico, Eletrônico e pelo Atendimento BACEN (RDR) e Sra. Roberta Bergami responsável pelos processos de melhoria contínua e qualidade.

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

A Google Pay Brasil é uma instituição de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central, exclusivamente, na modalidade de iniciadora de transação de pagamento Pix dentro da Carteira do Google, não contemplando pagamentos com cartão de créditos e/ou outros serviços. Apesar de autorizada, a Instituição ainda não iniciou a prestação dos serviços de iniciação ao público até o momento.

Por essa razão, não há fluxo relevante de reclamações registradas em face da Google Pay – seja pelo sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central (o “RDR”), seja por meio de sua Ouvidoria.

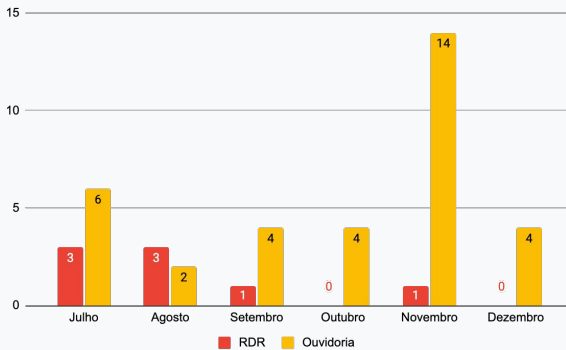
Casos de RDR & Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2023, foram recebidas 8 demandas via RDR, todas respondidas dentro do prazo estabelecido pelo regulador. Adicionalmente, foram recebidas 34 demandas pelo canal de Ouvidoria da Google Pay, todas respondidas dentro do prazo estabelecido.

Todas as reclamações recebidas via RDR e Ouvidoria foram declaradas não-procedentes, pois eram referentes a produtos/serviços prestados por outra instituição do Grupo Google Brasil, que não a Google Pay Brasil Instituição de Pagamento. Ainda assim, esclarecimentos e orientações foram enviadas aos usuários no prazo médio de 2.5 dias e isso mostra uma redução de 45% em relação ao semestre anterior. Sendo também mantido o Banco Central sempre atualizado e notificado dentro dos 10 dias úteis, conforme estabelecido pela regulamentação.

O Banco Central divulga rankings trimestrais de reclamações, que são formados a partir de reclamações do público registradas nos canais de atendimento do BCB. Segundo os rankings divulgados para o período compreendido por este relatório, não há nenhuma reclamação regulada procedente em face da Google Pay – ou seja, nenhum caso com sinais de descumprimento de lei ou norma pela Google Pay.

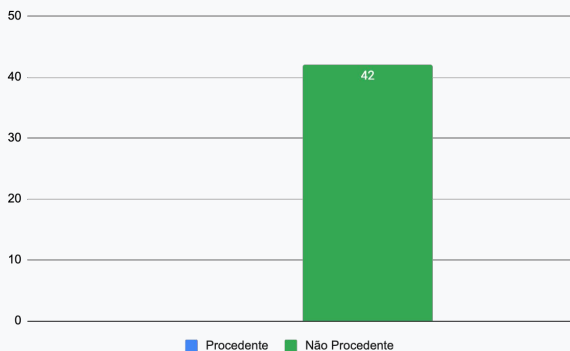
Volumes de casos mensais (por canal)



Durante o segundo semestre de 2023, 42 casos (8 casos de RDR e 34 casos de ouvidoria) foram recebidos entre os canais da Ouvidoria do Google Pay e do RDR (Registro de Demanda do Cidadão).

A maioria dos casos foram recebidos no mês de novembro quando o mesmo usuário abriu 12 tickets duplicados, trazendo o número de casos reais para apenas 3, neste mês. Todos sendo classificados como improcedentes já que não eram relacionados a nenhum produto do Google Pay Brasil.

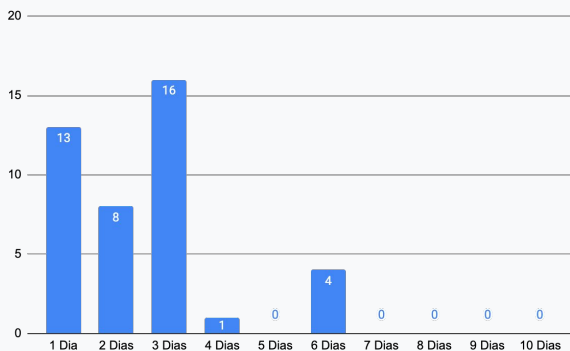
Classificação das Demandas



Todos os casos recebidos durante o segundo semestre foram classificados como improcedentes devido a pertencerem a outros produtos e/ou serviços oferecidos por outras instituições do Grupo Google e não pela instituição Google Pay Brasil.

Ainda assim, todas as explicações e orientações foram enviadas aos clientes, mostrando o caminho correto para terem a demanda solucionada.

Prazo Médio de Solução (2.5 dias)



Todas as explicações e orientações foram enviadas aos clientes num prazo médios de 2.5 dias e o Banco Central foi informado dentro dos 10 dias de prazo previamente estabelecido pelo regulador.

Ao todo, 90% dos casos foram respondidos com 4 ou menos dias, mostrando redução de 45% no tempo de atendimento em comparação ao semestre passado. Com isso, demonstramos que a entidade está comprometida com a satisfação dos usuário, provendo o suporte apropriado às demandas.



Elisa Joia
Diretora de Ouvidoria

Caio Consolmagno
Ouvidor

