



# Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria  
1º 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

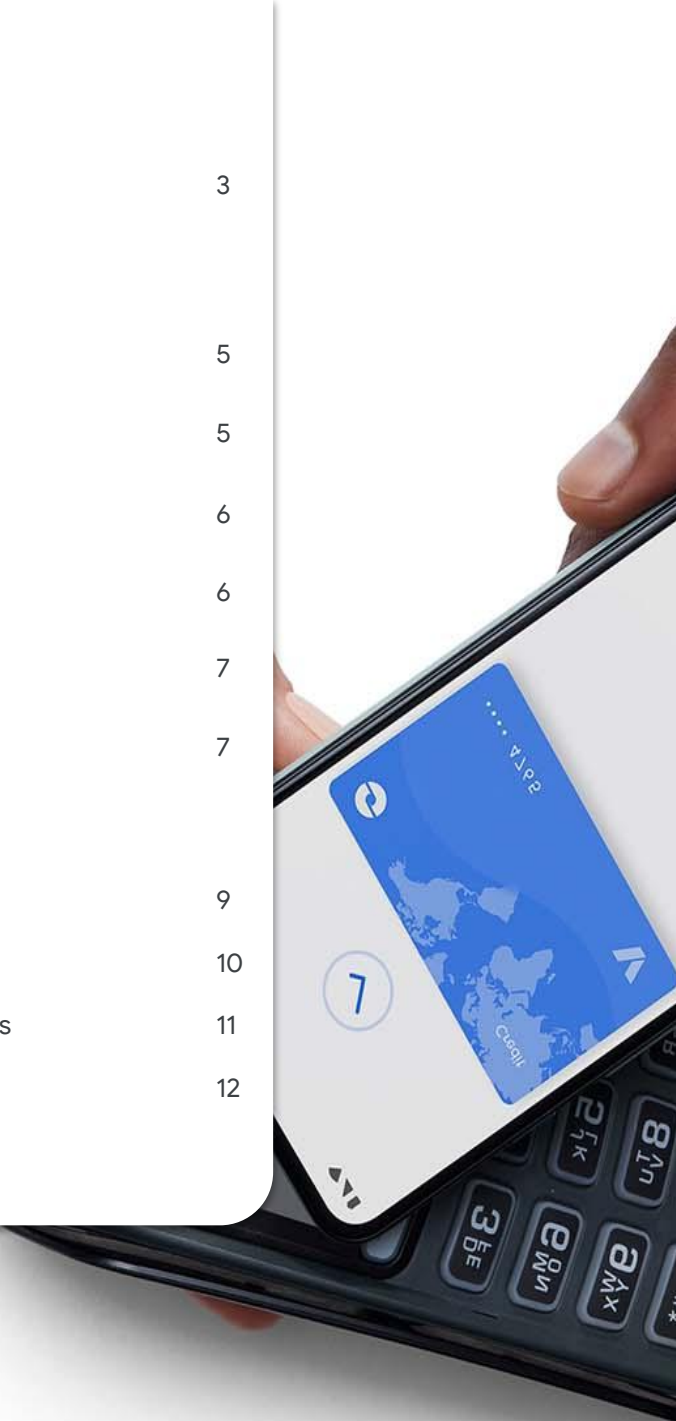
## Dados Estatísticos

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 deste semestre.

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](https://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.

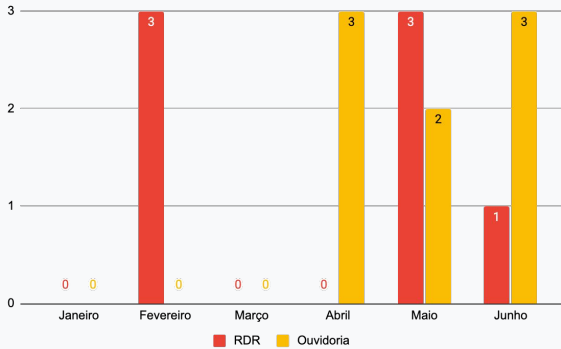
## Casos de RDR & Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2023, foram recebidas 7 demandas via RDR, todas respondidas dentro do prazo estabelecido pelo regulador. Adicionalmente, foram recebidas 8 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 4.5 dias, 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.

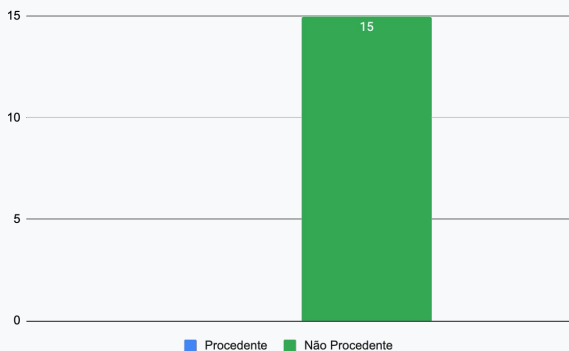
## Volumes de casos mensais (por canal)



Durante o primeiro semestre de 2023, 15 casos 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 segundo trimestre do ano mostrando que os clientes conseguem encontrar facilmente os canais disponíveis para nos contatar quando necessário.

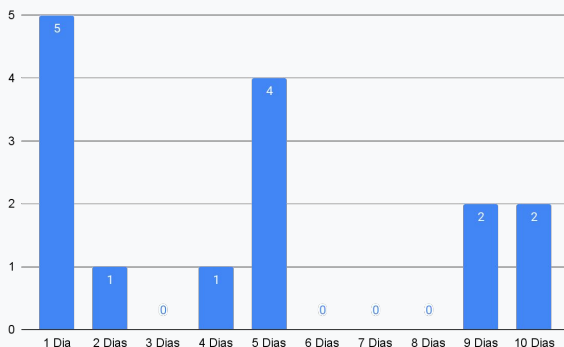
## Classificação das Demandas



Todos os casos recebidos durante o primeiro 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 (4.5 dias)



Todas as explicações e orientações foram enviadas aos clientes num prazo médios de 4.5 dias e o Banco Central foi informado dentro dos 10 dias de prazo previamente estabelecido pelo regulador.

Mais de 70% dos casos foram respondidos com 5 ou menos dias, mostrando que estamos comprometidos com a satisfação dos usuário e provendo o suporte apropriado às demandas.



**Elisa Joia**  
Diretora de Ouvidoria

**Caio Consolmagno**  
Ouvidor

