



Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria
2º semestre de 2025



Sumário

Mensagem da Ouvidoria	3
------------------------------	---

Introdução

Objetivo	5
----------	---

Introdução	5
------------	---

Visão	6
-------	---

Estrutura Funcional	6
---------------------	---

Canais de Acesso	7
------------------	---

Formas de Atuação	7
-------------------	---

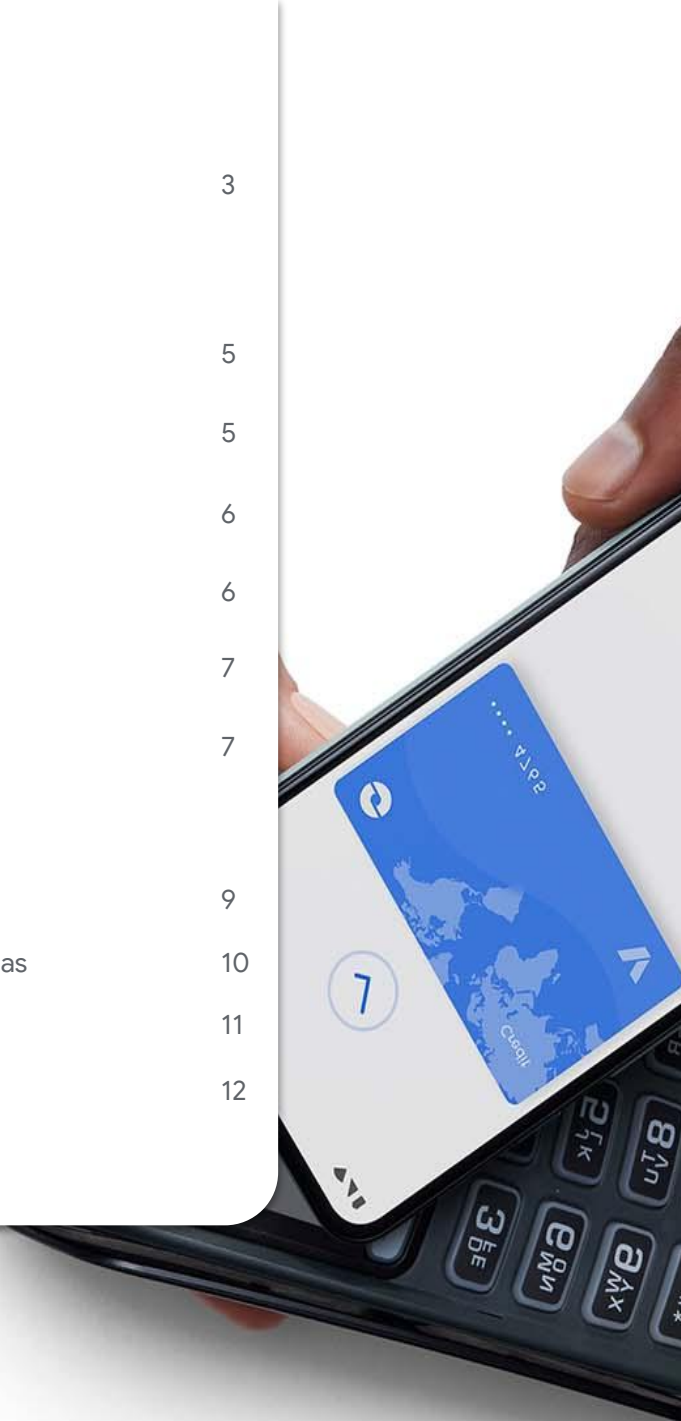
Dados Estatísticos

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 da jornada sem redirecionamento do Pix para os usuários do GPay Brasil no segundo semestre de 2025.

Com o objetivo de oferecer um atendimento de excelência para nossos usuários, usamos como base cada uma das demanda recebidas para identificarmos oportunidades de melhoria dos processos 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 pauta 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 2025.

Adicionalmente os dados estatísticos de Ouvidoria apresentados, trazemos também a visão geral sobre a estrutura funcional, os canais de acesso e a forma de atuação da equipe.

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 (Ouvidoria):
 - 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 desses serviços teve início no segundo semestre de 2024, inicialmente disponível para usuários de apenas duas instituições financeiras parceiras. Houve uma expansão significativa: até o final de fevereiro de 2025, o serviço estava disponível em 16 instituições e, até o final de 2025, expandiu para um total de 20 instituições.

Apesar dessa expansão, o volume de demandas no canal da ouvidoria referentes aos serviços prestados segue baixo. Essa tendência é consistente com relatórios anteriores, nos quais a maioria das demandas apresentadas pelos usuários se refere a outros produtos e serviços fora do escopo do Google Pay Brasil.

Casos de RDR & Ouvidoria

No segundo semestre de 2025, o Google Pay Brasil recebeu 17 demandas via RDR (Registro de Demanda do Cidadão) e 335 por meio do canal de Ouvidoria, totalizando 352 demandas. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar.

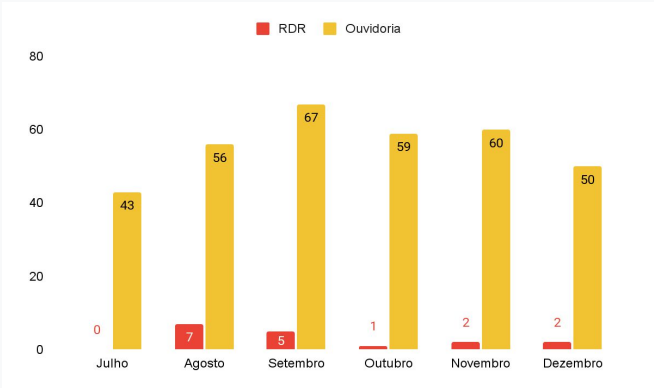
Apenas duas demandas via RDR e duas da Ouvidoria foram consideradas procedentes. As demais foram classificadas como improcedentes, pois estavam relacionadas a produtos/serviços de outras instituições do Grupo Google Brasil, não sendo de responsabilidade do Google Pay Brasil Instituição de Pagamento.

Apesar disso, todos os usuários que contataram a Ouvidoria receberam esclarecimentos e orientações, em conformidade com o prazo regulamentar de 10 dias úteis, e com a devida notificação ao BACEN.

Detalhamento das demandas

Durante o segundo semestre de 2025, foram recebidas 17 demandas via RDR (Registro de Demanda do Cidadão), e 335 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, distribuídas ao longo dos meses conforme gráfico abaixo.

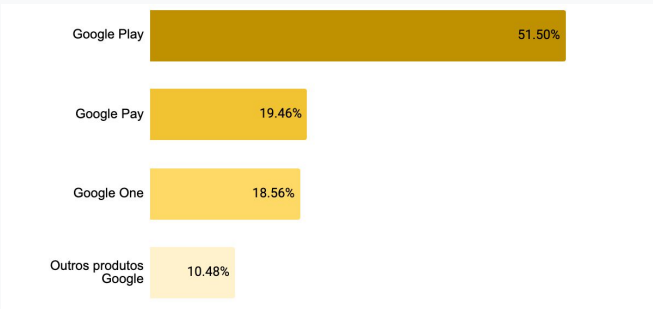
Distribuição mensal do volume de demandas por canal de atendimento



Das demandas recebidas neste período, apenas quatro corresponderam a serviços relacionados a iniciação de pagamentos por Pix, podendo ser detalhadas abaixo:

- Dificuldade para realizar a verificação de identidade para assim configurar o Pix na carteira do Google
- Questionamento quanto à transação pendente por período superior a 12h
- Solicitação de reembolso devido a demora no processamento de transação

Abaixo é possível observar o detalhamento de todas as demandas recebidas, incluindo aquelas fora do escopo da Ouvidoria e RDR:



Resolução das demandas

Todas as demandas recebidas não correspondentes a iniciação de pagamentos foram solucionadas, quando dentro do escopo de conhecimento e pertinente ao Google Pay. As demais demandas foram direcionadas para os canais de atendimento dos respectivos produtos reclamados.

Para as demandas relacionadas à iniciação de pagamento e seus respectivos serviços, todas foram solucionadas com sucesso.

De maneira mais detalhada, a demanda relacionada à verificação de identidade foi solucionada por meio do envio de documento.

As demandas referentes a transações pendentes foram solucionadas após consulta aberta juntos às instituições financeiras pertinentes a fim de prover ao usuário o status final da transação.

Por fim, a demanda referente a pedido de reembolso por demora no processamento da transação foi esclarecida, e os caminhos possíveis divididos com o usuário.

Abaixo segue detalhado as métricas relacionadas às demandas tratadas no período:



Demandas resolvidas

Tempo médio de
resolução
 **2.3 dias**



80.3 % CSAT

Escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5
(totalmente satisfeito)

Melhoria contínua

A Ouvidoria, reafirmando seu compromisso de atuar como a voz do usuário, realizou uma análise detalhada das demandas recebidas no período. Esse processo assegurou não apenas a resolução efetiva dos casos, mas também a identificação estratégica de oportunidades para o aprimoramento dos fluxos de atendimento.

Em estreita colaboração com a equipe de Produto, a investigação das causas-raiz permitiu mapear ajustes técnicos capazes de otimizar a atualização de status de transações pendentes. Cabe ressaltar que o volume dessas ocorrências é influenciado, primordialmente, por instabilidades temporárias nas instituições financeiras e pela evolução das especificações do Open Finance, cujas melhorias estão previstas para implementação a partir de maio de 2026.

Adicionalmente, o mapeamento de casos fora do escopo do Google Pay Brasil trouxe insumos valiosos sobre a jornada do usuário, revelando os desafios enfrentados ao navegar pelos canais de suporte no ecossistema do Google Brasil.

Essa abordagem integrada reflete nossa dedicação em transcender a resolução de conflitos individuais, convertendo o feedback dos usuários em melhorias operacionais contínuas.



Natacha Litvinov
Diretora de Ouvidoria

Nayara Gioia
Ouvidora