



Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria
1º 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
-------------------	---

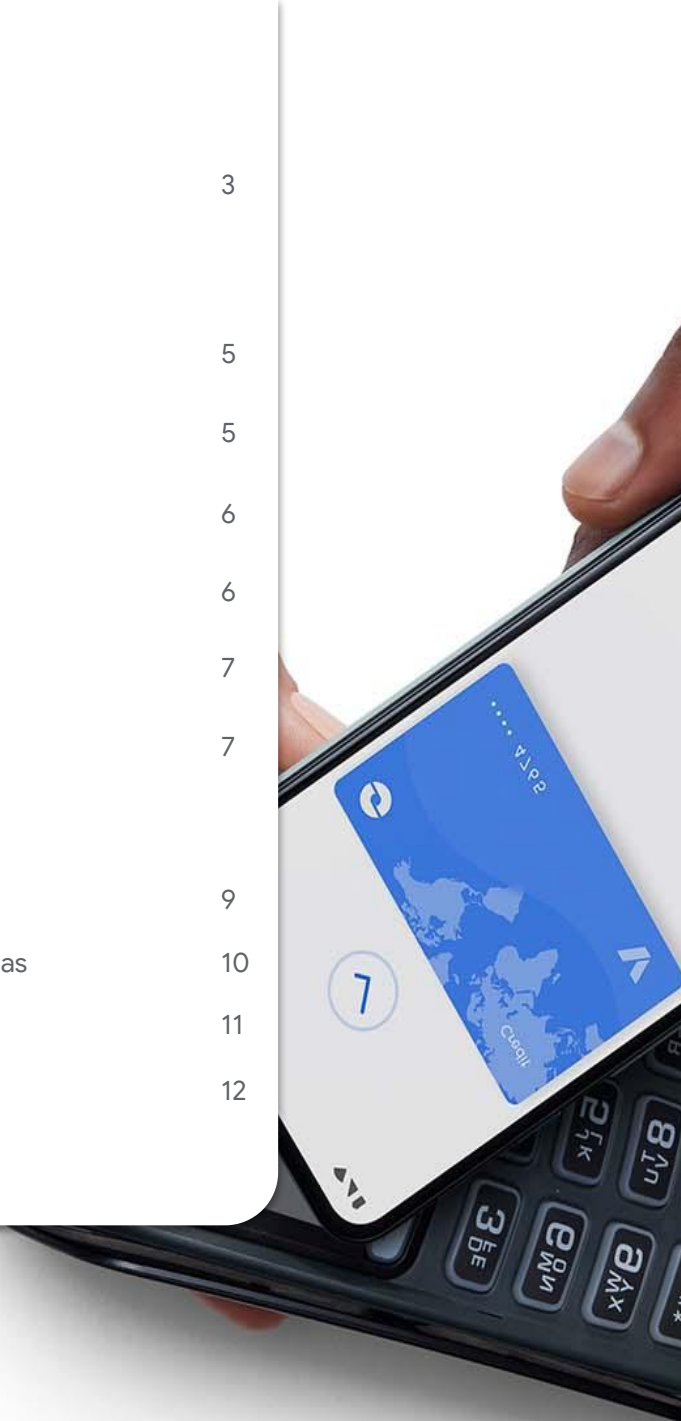
Dados Estatísticos

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 do lançamento da jornada sem redirecionamento do Pix, disponível desde no fim de fevereiro de 2025 para clientes das 16 principais instituições financeiras parceiras.

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 primeiro 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 dos serviços acima descritos, disponível no segundo semestre de 2024 para apenas usuários de duas instituições financeiras parceiras, passou a estar disponível para um total de 16 instituições desde o fim de fevereiro de 2025.

Mesmo diante dessa expansão, o fluxo de demandas no canal da ouvidoria segue com baixo volume reclamações referentes aos serviços prestados, seguindo a tendência apresentada nos relatórios anteriores, onde majoritariamente as demandas apresentadas pelos usuários diz respeito a outros produtos e serviços fora do escopo do Google Pay Brasil.

Casos de RDR & Ouvidoria

Durante o primeiro semestre de 2025, foram recebidas 16 demandas via RDR e 290 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, onde todas as demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo regulador.

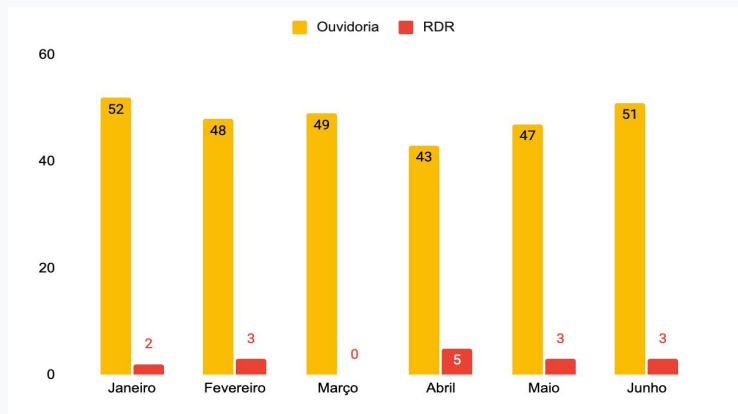
Apenas uma das reclamações recebidas via RDR e quatro reclamações provenientes da Ouvidoria foram declaradas procedentes, as demais reclamações recebidas foram declaradas improcedentes pois eram referentes a produtos/serviços prestados por outras instituições do Grupo Google Brasil, que não o Google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

Ainda assim, esclarecimentos e orientações foram enviadas aos usuários no prazo médio de 2 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 primeiro semestre de 2025, foram recebidas 16 demandas via RDR (Registro de Demanda do Cidadão), e 290 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, distribuídas ao longo dos meses conforme gráfico abaixo.

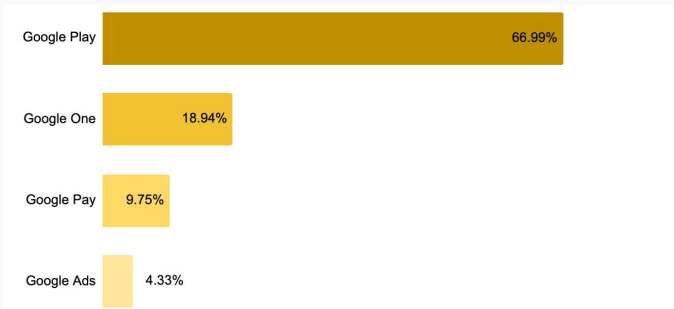
Distribuição mensal do volume de demandas por canal de atendimento



Das demandas recebidas neste período, apenas cinco 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
- Dificuldade para estabelecer o vínculo de conta com instituição financeira parceira
- Busca de esclarecimento quanto a transações declinadas
- Remoção de notificação de transação pendente

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 direcionadas para os canais de atendimento dos respectivos produtos reclamados.

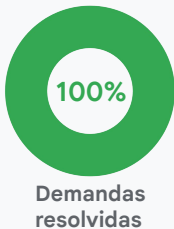
Para as demandas relacionadas à iniciação de pagamento e seus respectivos serviços, as mesmas foram solucionadas com sucesso.

De maneira mais detalhada, as demandas relacionadas à verificação de identidade e vínculo de conta, foram solucionadas por meio do envio de documento e auxílio no ajustes das configurações do dispositivo do usuário, respectivamente.

As demandas referentes a transações declinadas também foram solucionadas ao esclarecer ao usuário que o motivo da recusa de tais transações era pertinente a não autorização feita pela instituição financeira e que para demais esclarecimentos o cliente deveria entrar em contato com esta.

Por fim, a demanda referente a remoção de notificação de transação pendente, a mesma originou melhoria no produto, ajustado para refletir o status da transação dos usuários com implementação atualizada para o aplicativo da carteira.

Abaixo é possível as métricas relacionadas às demandas dos referentes a iniciação de pagamentos:



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 o ajuste referente a notificação de transação pendente no aplicativo.

Além disso, a análise de casos fora do escopo do Google Pay Brasil 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