



Google Pay Brasil Instituição de Pagamentos

Relatório da Ouvidoria
1º semestre de 2026



Sumário

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

Introdução

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

Introdução	5
------------	---

Visão	6
-------	---

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

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

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

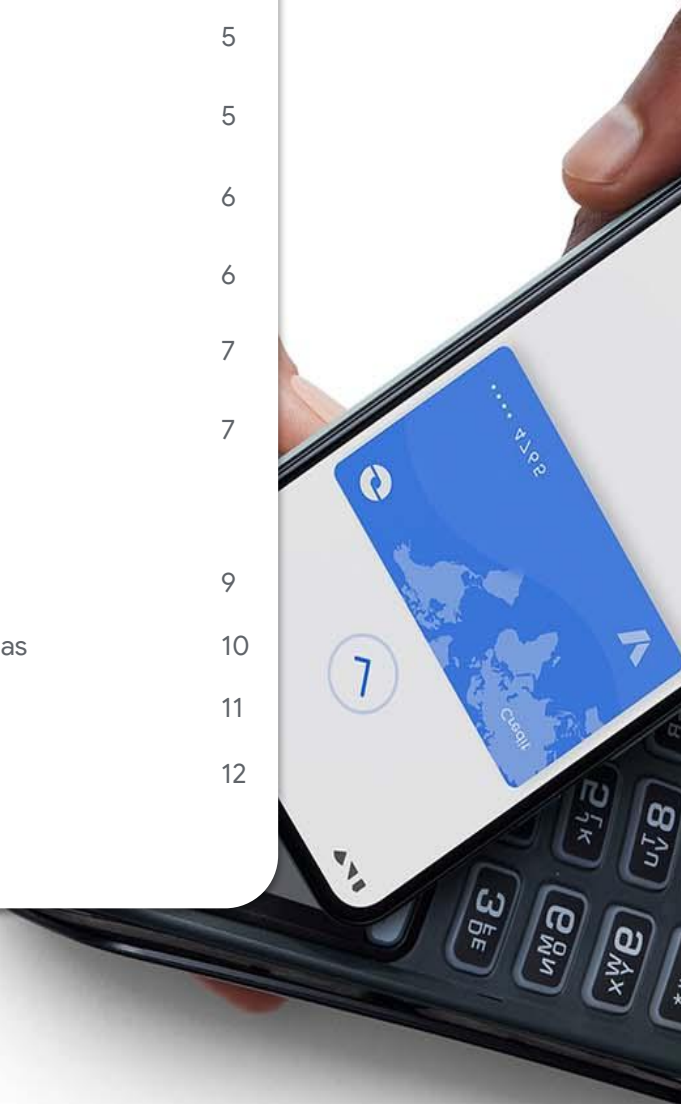
Dados Estatísticos

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 conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Entendemos a Ouvidoria como um canal essencial para o diálogo transparente, dedicado a ouvir com atenção, compreender as necessidades dos clientes e atuar com equidade e eficiência.

Este documento traz o panorama da jornada do Pix sem redirecionamento no GPay Brasil ao longo do primeiro semestre de 2026, destacando os principais indicadores e aprendizados.

Em busca da excelência contínua, analisamos cada uma das demandas recebidas para identificar oportunidades de aprimoramento em nossos processos e reforçar o compromisso com o desenvolvimento da nossa equipe.

Desejamos a todos uma ótima 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 Brasil no primeiro semestre de 2026.

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 pelo Diretor de Ouvidoria Albert Morales 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 pelo Banco Central do Brasil a atuar exclusivamente como iniciadora de transação de pagamento (ITP) Pix nas plataformas do Google, como a Carteira do Google, não abrangendo pagamentos com cartão de crédito ou outros serviços.

A prestação desses serviços teve início no segundo semestre de 2024, restrita aos clientes de duas instituições parceiras. A partir desse marco, a operação registrou um crescimento expressivo: até o final de 2025, o serviço alcançou 20 instituições e encerrou o primeiro semestre de 2026 com o total de 32 instituições financeiras integradas e disponíveis para os usuários — além daquelas em fase de integração técnica ainda não abertas ao público geral.

A despeito dessa expansão, o volume de manifestações registradas no canal da Ouvidoria referentes aos serviços prestados permanece baixo. Essa dinâmica alinha-se ao histórico observado em relatórios anteriores, em que a maioria das solicitações apresentadas pelos usuários diz respeito a produtos e serviços alheios ao escopo de atuação do Google Pay Brasil.

Casos de RDR & Ouvidoria

No primeiro semestre de 2026, o Google Pay Brasil registrou um total de 411 manifestações, sendo 19 recebidas via Registro de Demanda do Cidadão (RDR) e 392 pelo canal direto da Ouvidoria. Todas as demandas foram respondidas tempestivamente, em estrita observância aos prazos regulamentares.

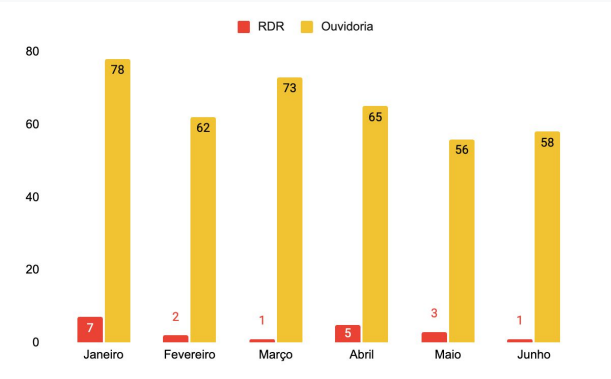
Do total de manifestações acolhidas pela Ouvidoria, apenas três foram classificadas como procedentes, o que corresponde a 0,007% das manifestações. As demais foram consideradas improcedentes por tratarem de produtos e serviços prestados por outras empresas do grupo econômico, alheios ao escopo de atuação e à responsabilidade da Google Pay Brasil Instituição de Pagamento Ltda.

Não obstante o descabimento da maioria dos casos no canal da Ouvidoria da Instituição de Pagamento, todos os usuários receberam as devidas orientações e esclarecimentos no prazo regulamentar de até 10 dias úteis, com o adequado reporte e atualização no sistema do Banco Central do Brasil.

Detalhamento das demandas

Durante o primeiro semestre de 2026, foram recebidas 19 demandas via RDR (Registro de Demanda do Cidadão), e 392 demandas pelo canal de Ouvidoria do Google Pay Brasil, distribuídas ao longo dos meses conforme gráfico abaixo.

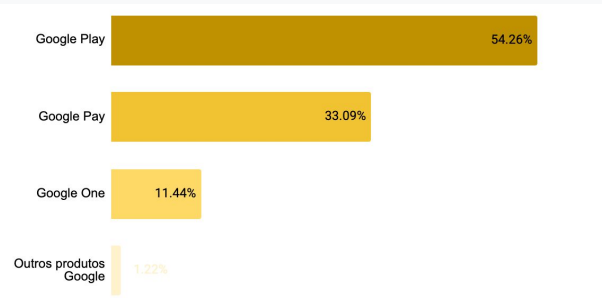
Distribuição mensal do volume de demandas por canal de atendimento



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

- Dificuldade para realizar a verificação de identidade devido a mudança de nome para assim configurar o Pix na carteira;
- Dificuldade para realizar a verificação de identidade devido a compartilhamento de perfil com familiares;
- Dificuldade de realizar vínculo com instituição financeira devido a configurações especiais do dispositivo.

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 manifestações recebidas que não diziam respeito à iniciação de pagamentos foram solucionadas, desde que inseridas no escopo de atuação do Google Pay Brasil. As demais demandas foram prontamente redirecionadas aos canais de atendimento dos respectivos produtos ou serviços reclamados.

Em relação às demandas procedentes vinculadas ao serviço de iniciação de pagamento Pix e suas funcionalidades, todas foram tratadas e solucionadas com êxito no período:

- Verificação de identidade (Acesso compartilhado): Um dos casos envolveu a dificuldade de verificação da identidade de um usuário decorrente do compartilhamento de perfil de pagamento com familiares. A demanda foi resolvida após a orientação para a criação de um perfil de pagamento individual, com dados pessoais do próprio titular.
- Verificação de identidade (Atualização cadastral): O outro caso referia-se a um usuário que passou por alteração de nome. A situação foi regularizada mediante a verificação adicional dos novos documentos fornecidos, viabilizando a validação do cadastro e a conclusão do atendimento.
- Vínculo de conta: A terceira demanda tratou da dificuldade em realizar a vinculação da conta bancária. Após etapas de solução de problemas (troubleshooting) e orientações detalhadas sobre as configurações do dispositivo Android, o usuário concluiu a vinculação com sucesso.

A seguir, apresentamos detalhadamente as métricas relativas às demandas tratadas no semestre:



Demandas resolvidas



**Tempo médio de
resolução**

21.2 h



80.0 % 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 primeiro semestre de 2026. Esse processo assegurou não apenas a resolução efetiva dos casos, mas também a identificação estratégica de oportunidades para o aprimoramento dos fluxos de atendimento e da jornada do cliente.

No período, constatou-se um volume reduzido de ocorrências relacionadas ao serviço de iniciação de pagamento Pix. Contudo, as manifestações identificadas referentes a pagamentos Pix destinados a outros serviços e produtos do Google Brasil foram prontamente encaminhadas às equipes de Produto responsáveis para a devida tratativa e análise de melhorias.

Adicionalmente, com base no mapeamento dessas demandas e buscando otimizar o fluxo de atendimento, foram definidos pontos de contato e canais de direcionamento específicos. Essa medida garantirá que, em eventualidades futuras de mesma natureza, o usuário obtenha um acesso ainda mais ágil e direto aos times competentes.

Essa abordagem integrada reforça nossa dedicação em transcender a simples resolução de conflitos pontuais, convertendo os insumos recebidos na Ouvidoria em aprimoramentos operacionais contínuos e na evolução constante da experiência do usuário.



Albert Morales
Diretor de Ouvidoria

Nayara Gioia
Ouvidora