



# Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2022

A Ouvidoria da InfinitePay foi constituída, enquanto componente social da instituição, através da **21ª Alteração ao Contrato Social** da Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda. Em 20/08/2021, e tem o compromisso de elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento das suas atribuições.

# Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria da InfinitePay acredita na melhoria e desenvolvimento contínuos.

Levamos a sério a missão de mediar e **solucionar conflitos**, zelar pelo cumprimento das determinações legais e regulamentares, e dos direitos dos consumidores.

A atuação nestes últimos seis meses, na posição de **verdadeiros representantes dos nossos clientes**, que será melhor detalhada através dos nossos números, foi pautada em fazer com que cada uma das demandas pudesse trazer **transformações positivas** para todos os produtos e processos da instituição.

A InfinitePay quer **democratizar o mercado** financeiro, e nós, aqui da Ouvidoria, queremos ajudar a fazer isso reforçando a nossa parceria, através de um atendimento humanizado, que se preocupa com as suas demandas e faz de tudo para resolvê-las da melhor forma possível!

# Atuação da Ouvidoria

Canais de atendimento



## **Central de Ouvidoria:**

0800 591 7207

Horário de Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



## **Formulário eletrônico no site:**

[www2.infinitepay.io/ouvidoria/](http://www2.infinitepay.io/ouvidoria/)



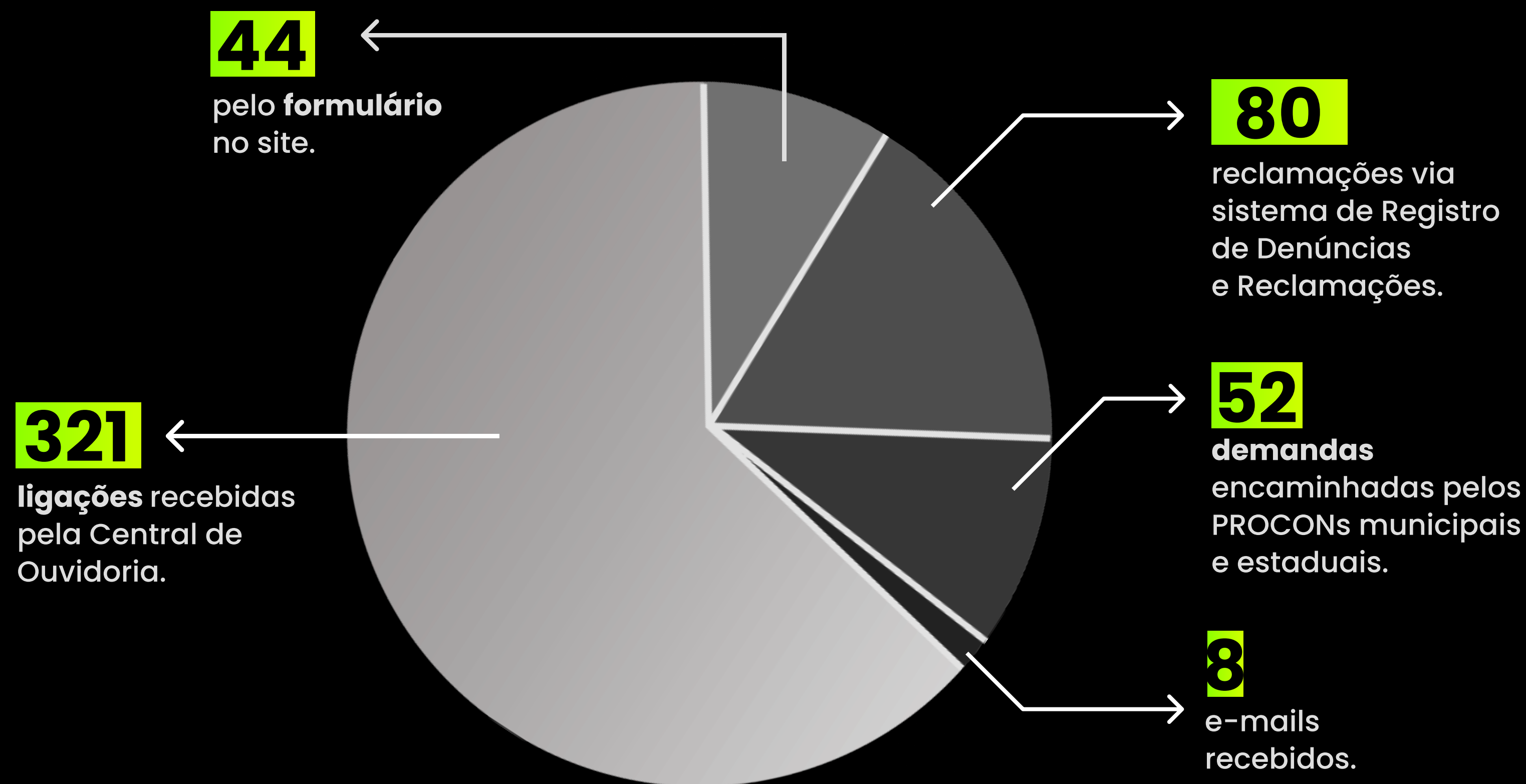
## **Endereço de correspondências:**

R. Eugênio de Medeiros, 303, – Pinheiros, CEP 05.425-070, Conjunto 1501C, no 15º e 16º andares do Condomínio Wtorre Nações Unidas, Torre III.

# Atuação da Ouvidoria

Nossos números

A Ouvidoria da InfinitePay recebeu, entre 01/01/2022 e 30/06/2022, **505** (quinhentas e cinco) demandas, distribuídas através das seguintes fontes:



# Atuação da Ouvidoria

## Nossos números

*Tempo médio de resposta:*

**7.5 dias úteis**

A Ouvidoria da InfinitePay tem como compromisso não utilizar o prazo legal de **10 (dez) dias úteis**.

Na última apuração, no período de set/2021 e fev/2022, foram atendidas **174<sup>1</sup>** demandas dos seus clientes, na média, em **4.2 dias úteis**. Nesta, de janeiro/22 a junho/22, a Ouvidoria da InfinitePay registrou **453** demandas avaliadas, na média, **um aumento de aproximadamente 260% que impactou o prazo de atendimento**.

No mesmo período, a InfinitePay solicitou prorrogação do prazo legal em apenas **4 (quatro)** demandas, um percentual de apenas **0.008% (oito milésimos por cento)**.

Nosso prazo médio de resposta é apurado a partir do recebimento da demanda até a data da efetiva resposta, desconsiderando o dia de início e incluindo o dia de encerramento do prazo, de acordo com as determinações legais aplicáveis.

# Considerações finais

O 1º semestre de 2022 apresentou um grande desafio frente ao aumento considerável do número de reclamações, reflexo do crescimento e desenvolvimento da companhia, que teve um aumento de 38% no número de clientes e 138% no número de usuários, no mesmo período.

Ainda assim, o aumento do prazo de resposta, que representa um dos principais indicadores da Ouvidoria, foi objeto de plano de ação, resultando em melhorias procedimentais, de ferramentas e crescimento do time, que certamente serão refletidos nos indicadores do próximo período de apuração.

A análise dos resultados evidencia a preocupação do time em se manter alinhado com os princípios e valores da instituição, em especial a **satisfação do cliente**.

Da mesma forma, o próximo semestre se baseará na **escalabilidade** do atendimento da Ouvidoria frente a mudanças relevantes que estão no planejamento estratégico da companhia para o próximo semestre.

