



Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2023

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.

Buscamos atuar como verdadeiros representantes dos nossos clientes, o que será melhor detalhado através dos nossos números, almejando fazer com que cada uma das demandas possa 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

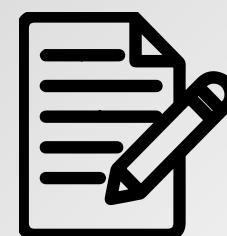
Canais de atendimento



Central de Ouvidoria:

0800 591 7207

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



Formulário eletrônico no site:

<https://web.infinitepay.io/sac/ouvidoria>



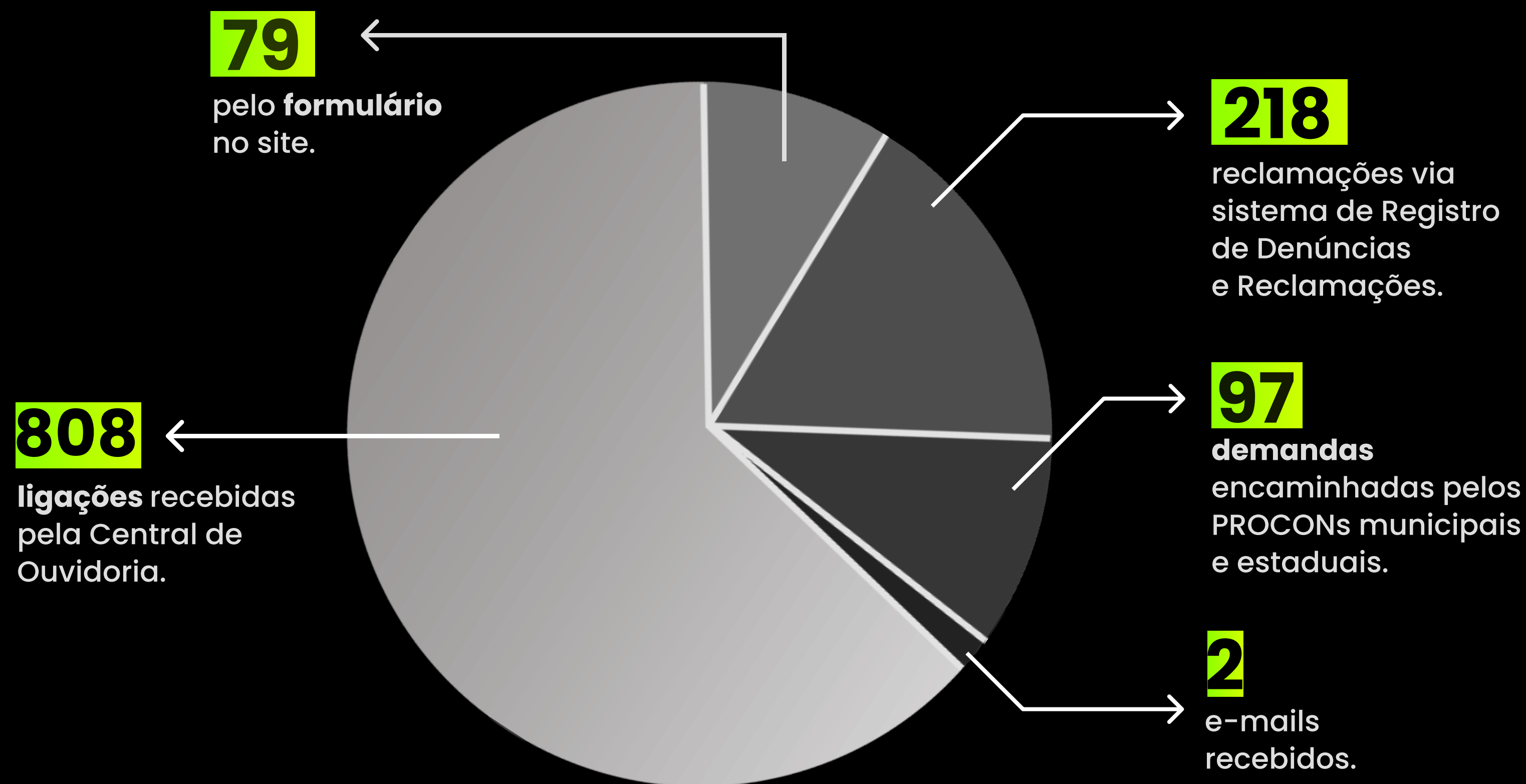
Endereço de correspondências:

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 01/01/2023 e 30/06/2023, **1204 (mil duzentas e quatro)** demandas, distribuídas através das seguintes fontes:



Atuação da Ouvidoria

Nossos números

Tempo médio de resposta:

5.3 dias úteis

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

Nos dois semestres de 2022, conjuntamente, foram atendidas aproximadamente 800 demandas que tiveram o prazo contabilizado¹ de, em média, **6.1 dias úteis**. Nesta apuração, de janeiro/23 a junho/23, a Ouvidoria da InfinitePay registrou **1107 demandas** em que o prazo de atendimento foi contabilizado, registrando, em média, um prazo de **5.3 dias úteis**.

Neste período, a InfinitePay não solicitou a prorrogação do prazo legal em nenhuma demanda.

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

Mais uma vez, o 1º semestre de 2023 apresentou um grande desafio para a Ouvidoria – um **aumento de 238% (duzentos e trinta e oito por cento) no volume de demandas com relação ao mesmo período de 2022** – que, mais uma vez, é reflexo direto do crescimento e desenvolvimento da companhia, que cada vez mais consolida sua posição no mercado financeiro.

Ainda assim, o **prazo médio de resposta foi consideravelmente inferior** ao do mesmo período do ano anterior (7.5 dias úteis), evidenciando que as melhorias implementadas durante o ano de 2022 tiveram o efeito desejado de promover a escalabilidade do atendimento, sem prejudicar a qualidade e a celeridade no retorno.

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**.

Com a implementação de procedimentos para avaliar a satisfação do cliente, o próximo semestre terá como ênfase a **implementação de novas tecnologias** voltadas para o atendimento da Ouvidoria, visando promover uma experiência cada vez mais eficiente e de qualidade para os clientes da instituição.

