



# Relatório de Ouvidoria

2º 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:**

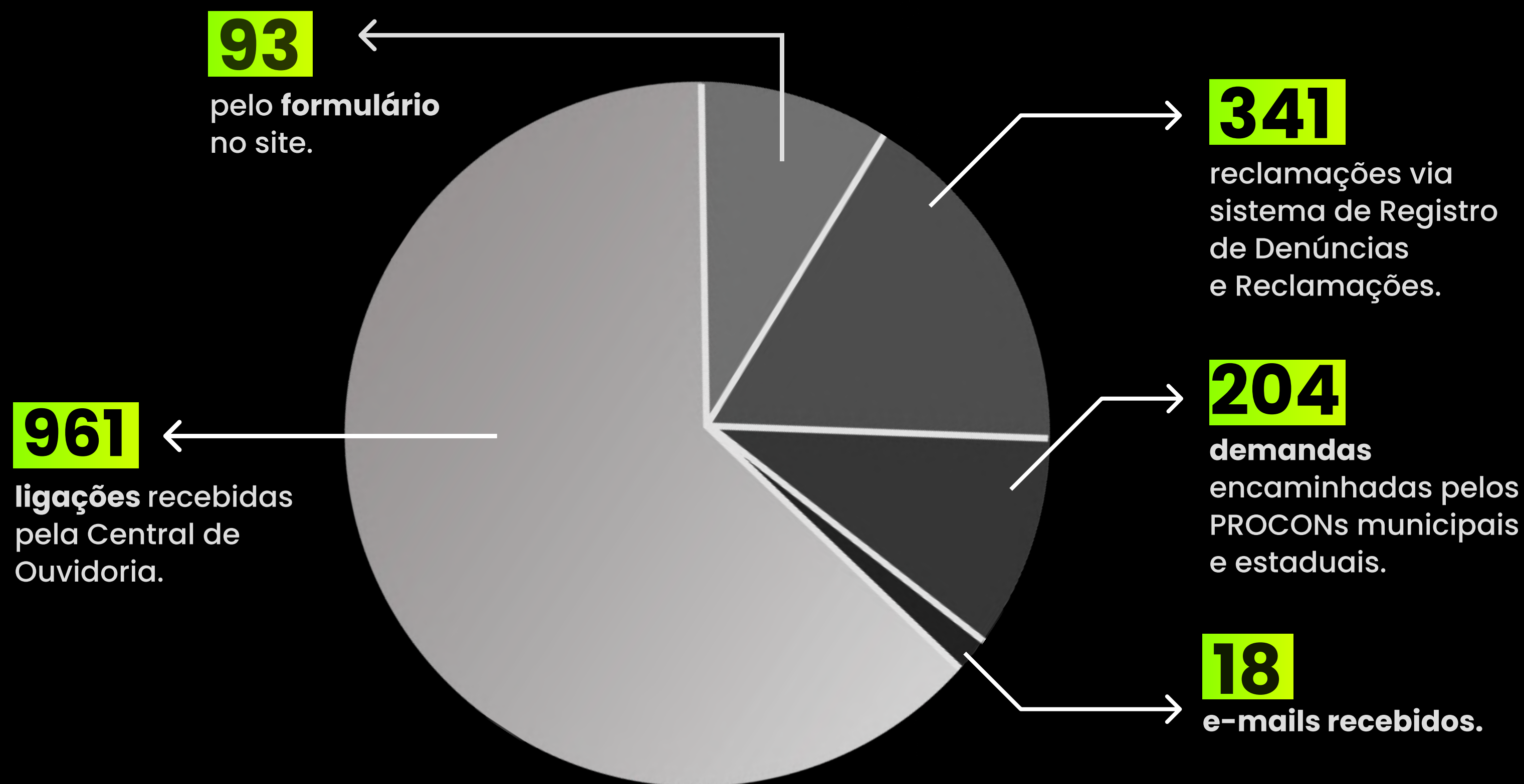
R. Eugênio de Medeiros, 303, – Pinheiros, CEP 05.425-070, Conjunto 1501C, no 15º e 16º andares do Condomínio Wtorre Nações Unidas, Torre III.



# Atuação da Ouvidoria

Nossos números

A Ouvidoria da InfinitePay recebeu, entre 01/07/2023 e 31/12/2023, **1617 (mil seiscentas e dezessete)** 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**.

Na última apuração, no período de jan/2023 e junho/2023, foram atendidas 1107<sup>1</sup> demandas dos seus clientes, na média, em 5.3 dias úteis. Nesta apuração, a Ouvidoria da InfinitePay registrou **1413 demandas** em que o prazo de atendimento foi contabilizado (**um aumento de 27.6%**), tendo mantido a mesma média observada anteriormente.

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

O 2º semestre de 2023 deu novas características ao mesmo **desafio de aumento da quantidade de demandas, com ênfase na manutenção da qualidade do atendimento.**

Apesar do aumento de mais de **27% (vinte e sete por cento)** com relação ao primeiro semestre de 2023, e de **398% (trezentos e noventa e oito por cento)** com relação ao mesmo período do ano anterior, o **prazo médio de resposta do primeiro semestre foi mantido.**

Os resultados confirmam que a ênfase em novas tecnologias teve o efeito desejado, de **promover escalabilidade, sem prejudicar a qualidade e a celeridade** no retorno, e ressalta a preocupação do time em se manter alinhado com os princípios e valores da instituição, em especial a **satisfação do cliente.**

O próximo semestre terá como desafio a **utilização de inteligência artificial nos procedimentos internos**, visando promover ainda mais eficiência operacional, que se reflita em um atendimento de qualidade para os nossos clientes.



DocuSigned by:

*Gabriel Bernal*

8C0BA708F817412...

DocuSigned by:

*Henrique Rodrigues de Barros*

B80A7C941E7E4EC...