



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE | 2025



Nossa Mensagem

É com satisfação que compartilhamos os resultados do 1º semestre de 2025. Neste relatório, traduzimos nosso compromisso com a evolução contínua dos serviços, a excelência na experiência do cliente e a transparência nas relações.

Cada seção foi elaborada com o propósito de evidenciar como o RecargaPay tem inovado, escutado ativamente seus clientes e aprimorando seus processos para responder de forma eficiente aos desafios do setor. A atuação estratégica, em especial da Ouvidoria, tem desempenhado um papel essencial nessa jornada, contribuindo para a melhoria contínua e o fortalecimento da confiança.

Este relatório é um reflexo do nosso esforço coletivo em colocar o cliente no centro de tudo que fazemos. Elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.433/2015 e demais normativos vigentes, aqui você encontrará uma visão sintetizada dos resultados e atividades desenvolvidas nos canais de Ouvidoria, Consumidor.gov.br e no portal RDR do BACEN no 1º semestre de 2025, reafirmando nosso compromisso com a transparência, ética e responsabilidade social.

***Apresentamos, então, o Relatório semestral da Ouvidoria.
Boa leitura!***



SUMÁRIO



Quem somos	04
Volume de Contato	05
Volume por Canal	06
Tempo Médio de Resposta	07
Índice de Satisfação	08
Comentários dos Nossos Clientes	09
Reconhecimento	10



Quem somos

Atualmente, contamos com uma equipe especializada, qualificada e certificada, preparada para atender com imparcialidade e profundidade. Seguimos de forma rigorosa as diretrizes estabelecidas pela Resolução CMN nº 4.860/2020 e pela Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil.

Mais do que atender demandas, a Ouvidoria do RecargaPay representa com firmeza e responsabilidade a voz do cliente dentro da organização, contribuindo de forma ativa para a construção de uma empresa cada vez mais justa e transparente.



C-LEVEL

OUVIDORIA



Arnaldo Neves
DIRETOR OUVIDORIA



MARLY NOVATO
OUVIDORA

COORDENADOR DE OUVIDORIA

LÍDER DE EQUIPE

ANALISTA DE
OUVIDORIA

ANALISTA DE
OUVIDORIA

ANALISTA DE
OUVIDORIA

ANALISTA DE
OUVIDORIA

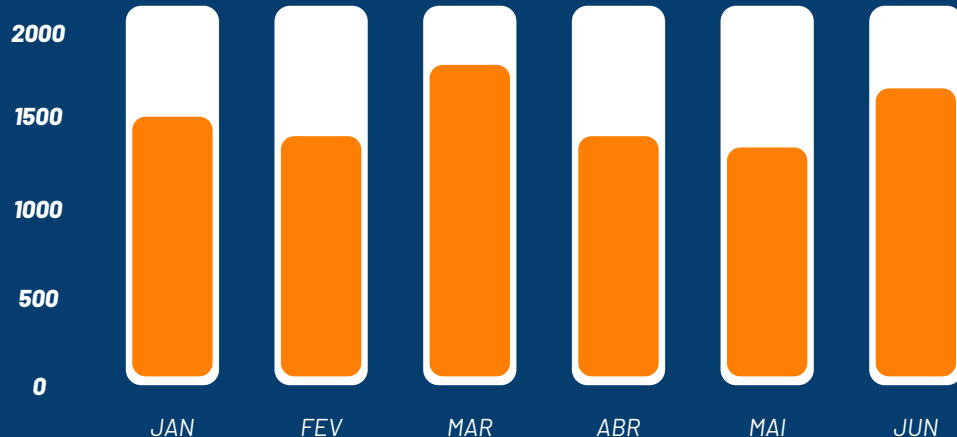
ANALISTA DE
OUVIDORIA

Volume de Contato

A Ouvidoria atua como a última instância de atendimento dentro do RecargaPay, sendo responsável por analisar e buscar a resolução de demandas que não foram solucionadas nos canais de primeiro nível.

Nosso principal compromisso é assegurar que cada cliente tenha sua solicitação tratada com seriedade, imparcialidade e profundidade, promovendo a escuta qualificada e a busca por soluções justas.

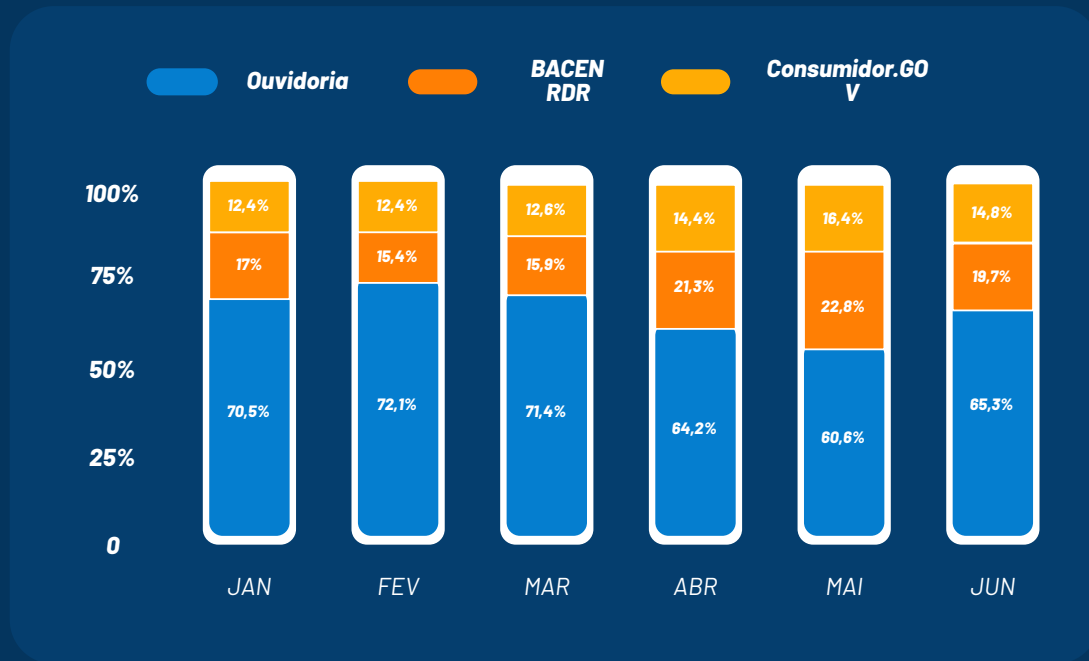
Nosso propósito é garantir que todas as manifestações recebam o devido tratamento, contribuindo para o fortalecimento da confiança, da transparência e da qualidade na relação de consumo.



Volume por Canal

A Ouvidoria do RecargaPay atende às manifestações recebidas por meio de seus canais oficiais: telefone e e-mail. Também mediamos conflitos em outras instâncias, como o Consumidor.GOV e o RDR - Bacen.

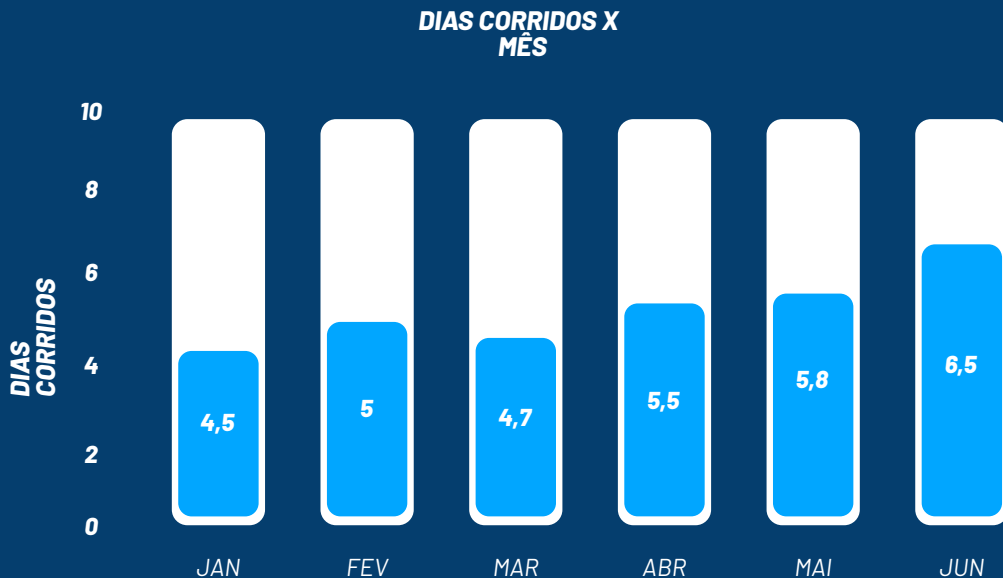
Por aqui, buscamos constantemente oferecer um atendimento de excelência, com foco na agilidade, personalização e efetividade na resolução das demandas. Nossos canais estão preparados para acolher manifestações relacionadas a informações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios, sempre com respeito, clareza e compromisso com o acolhimento e solução diretamente na causa raiz, quando necessário.



Tempo Médio de Resposta

De acordo com as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, o canal de Ouvidoria tem o prazo de 10 dias para a solução de uma manifestação. Para a Ouvidoria e o RDR BACEN os prazos são contados em dias úteis, enquanto que para o Consumidor.gov.br são contados dias corridos.

Nosso compromisso é seguir evoluindo com responsabilidade, transparência e construindo boas relações com todos que necessitam do nosso atendimento.

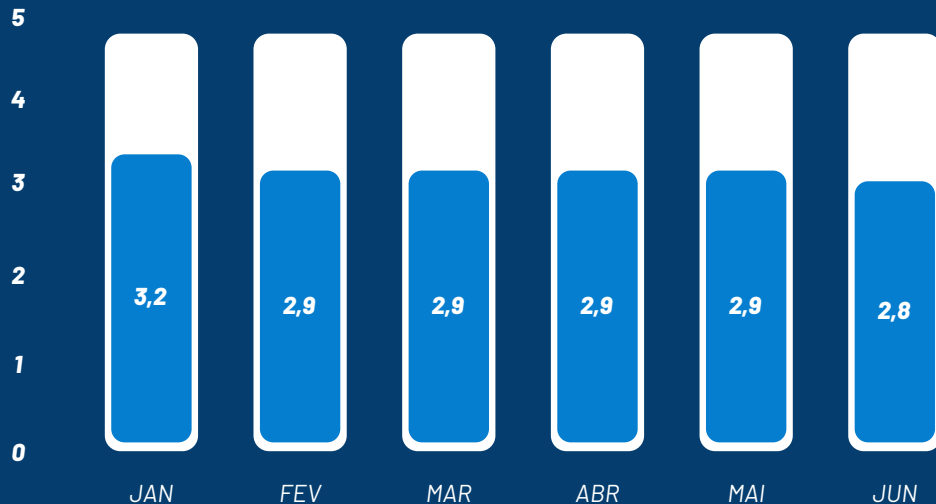


Índice de Satisfação

No RecargaPay, mantemos o compromisso de promover a melhor experiência possível, oferecendo produtos e serviços com elevado padrão de qualidade, inovação e responsabilidade.

Focamos em nos manter próximos do cliente, escutando ativamente suas necessidades e acompanhando cada etapa da jornada de forma empática e estratégica. Essa aproximação nos permite aperfeiçoar continuamente nossos processos internos e desenvolver soluções digitais que impulsionam melhores soluções aos nossos usuários e, consequentemente, ao crescimento do negócio.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental, indo além da resolução de conflitos. Atuamos como um agente de transformação interna, representando a voz do cliente, promovendo melhorias estruturais e contribuindo para a consolidação de uma cultura centrada no relacionamento ético, transparente e eficiente.



Notas de 1 a 5

A voz do cliente sobre o nosso atendimento!



Essa atendente, merece o Oscar! Super atenciosa, esclareceu todas as dúvidas, me deu todo suporte necessário. Por mais atendentes assim!! Recargapay, essa funcionária merece o melhor cuide dela!. Até logo!



Bem atendida pela ouvidoria. A Ouvidoria, esclarece dúvidas com clareza e educação.



O atendimento da Ouvidoria foi rápido e eficaz. Agradeço muito a equipe !!!



O atendimento da Ouvidoria super humano do jeito que deve ser!



O atendimento rápido da Ouvidoria, me ajudou a resolver a situação na medida do possível dentro do meu quadro.



A Ouvidoria me deu uma solução correta e justa considerando argumentação apresentada.



Até aqui não tenho nada a reclamar só agradecer o carinho a compreensão comigo.



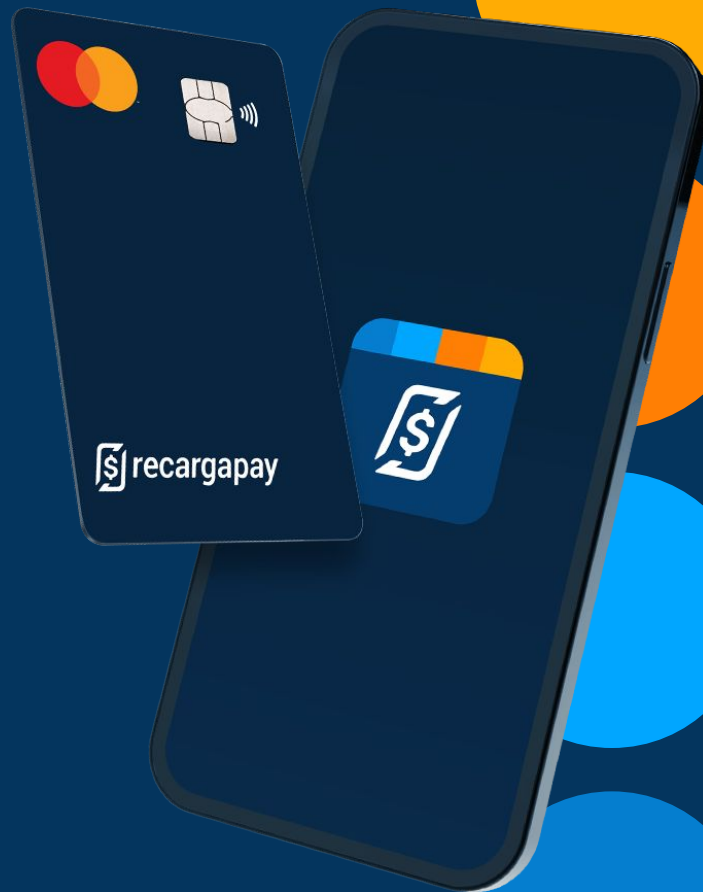
Ouvidoria atenciosa, educada e empenhada em resolver, deveria ser exemplo para seguirem.



Muito ágil e interativo o atendimento da ouvidoria com retorno de cada atualização das etapas do atendimento.



Agradeço muito a Ouvidoria RecargaPay pela paciência e dedicação.





Reconhecimento do nosso trabalho

O Prêmio Ouvidorias Brasil 2024, promovido pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente), é o **principal reconhecimento nacional** dedicado às melhores práticas de Ouvidoria e Ombudsman em organizações públicas e privadas.

A cerimônia de premiação da edição de 2024 ocorreu em março de 2025, em São Paulo, reconhecendo organizações que se destacaram por promover a escuta ativa, solucionar demandas com eficiência e fortalecer a confiança do consumidor.

Fomos reconhecidos e ganhamos o troféu azul como "Melhores Cases de Ouvidoria 2024".



Reconhecimento do nosso trabalho

O Smart Customer é um dos principais eventos do Brasil focados em Customer Experience (CX), relacionamento e tecnologia, e reconhece as melhores práticas empresariais em experiência do cliente e colaborador. Os cases inscritos são avaliados por um júri especializado e premiados nas categorias Ouro, Prata e Bronze.

***Levamos a prata na categoria
"Automação da Experiência do Cliente".***

OBRIGADO



