



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026



Nossa Mensagem

Apresentamos, neste relatório, uma visão consolidada da atuação da Ouvidoria da RecargaPay durante o primeiro semestre de 2026. O período refletiu a evolução contínua da área, marcada pela consolidação de melhorias implementadas nos processos, pelo fortalecimento da eficiência operacional e pelo compromisso permanente com a experiência dos clientes.

Ao longo do semestre, a Ouvidoria manteve sua atuação focada na resolução qualificada das manifestações, alcançando resultados consistentes, como a redução do tempo médio de resposta, impulsionada por iniciativas de automação, integração de sistemas e desenvolvimento contínuo das equipes.

Mais do que apresentar indicadores, este relatório demonstra como a Ouvidoria transforma as manifestações dos clientes em oportunidades de evolução, fortalecendo a governança, contribuindo para o aprimoramento de produtos e processos e reforçando o compromisso da RecargaPay com a transparência, a conformidade regulatória e a excelência no atendimento.

Apresentamos, então, o Relatório semestral da Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2026. Boa leitura!



SUMÁRIO



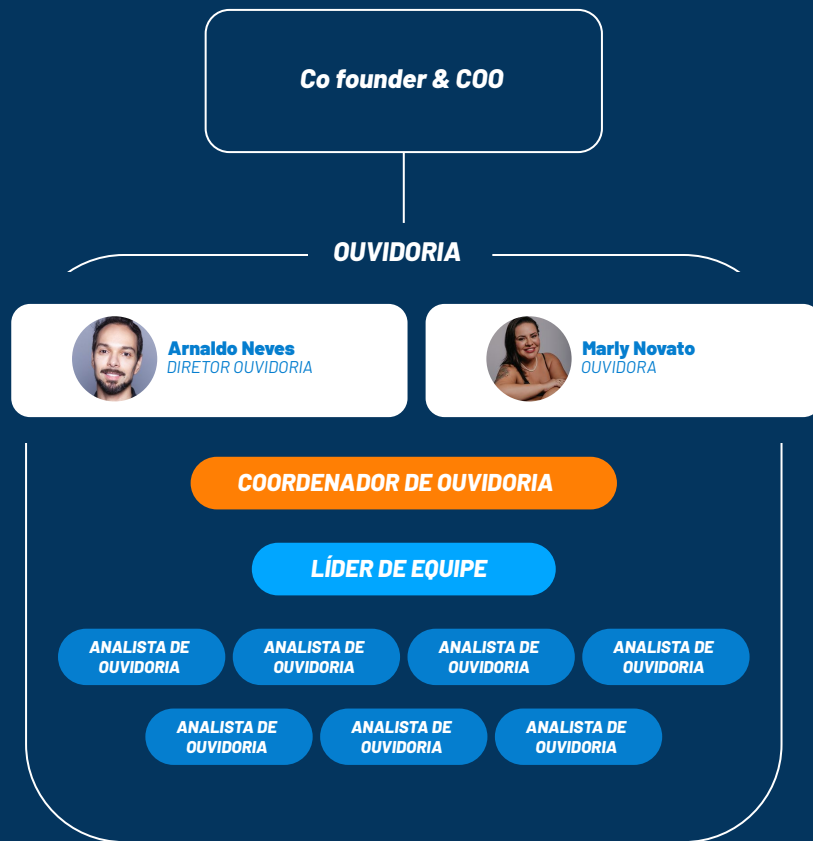
Nosso time	04
Resultados e entregas operacionais	06
Volume de Contato	07
Representatividade dos Canais	08
Tempo de resposta	09
Satisfação e Experiência	10
Melhoria contínua	12
Prêmio Ouvidoria Brasil	13

*Nosso
time*



Nosso time

Nossa equipe segue composta por profissionais certificados e altamente capacitados, com desenvolvimento contínuo por meio de treinamentos e programas de capacitação, garantindo excelência e consistência no atendimento aos nossos clientes.



Resultados e Entregas

canais Ouvidoria, Bacen e Consumidor.GOV

1º Semestre de 2026

VOLUME DE CONTATO

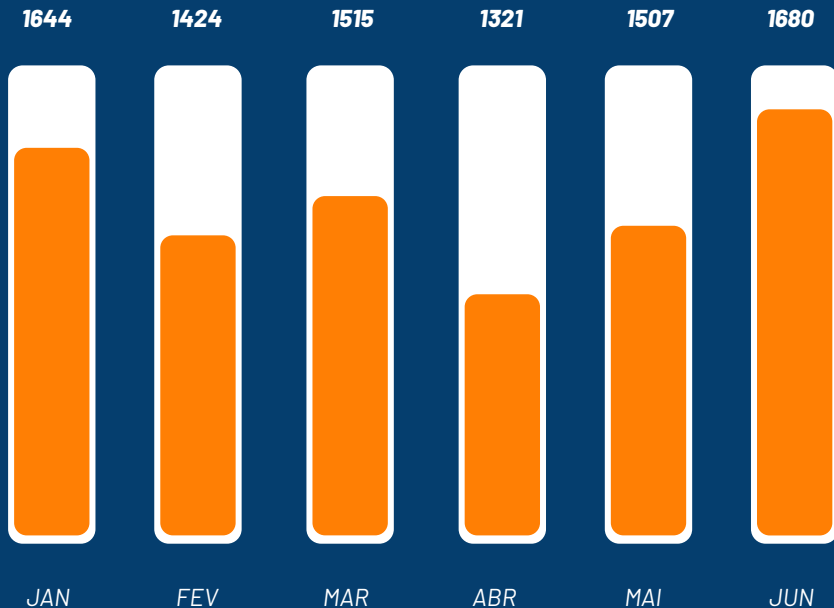
Nossos atendimentos em números

O volume de manifestações recebidas pelos canais de **Ouvidoria**, **RDR** e **Consumidor.gov** permanece estável ao longo do primeiro semestre de 2026.

Esse resultado demonstra a capacidade da operação de absorver o crescimento contínuo da base de clientes e a evolução do portfólio de produtos e serviços sem impacto relevante na demanda dos canais regulados. O cenário reforça a maturidade dos processos, a eficiência operacional e a capacidade da Ouvidoria em sustentar níveis consistentes de atendimento, preservando a qualidade e a conformidade regulatória.

~1.515

MÉDIA MENSAL DE ATENDIMENTOS

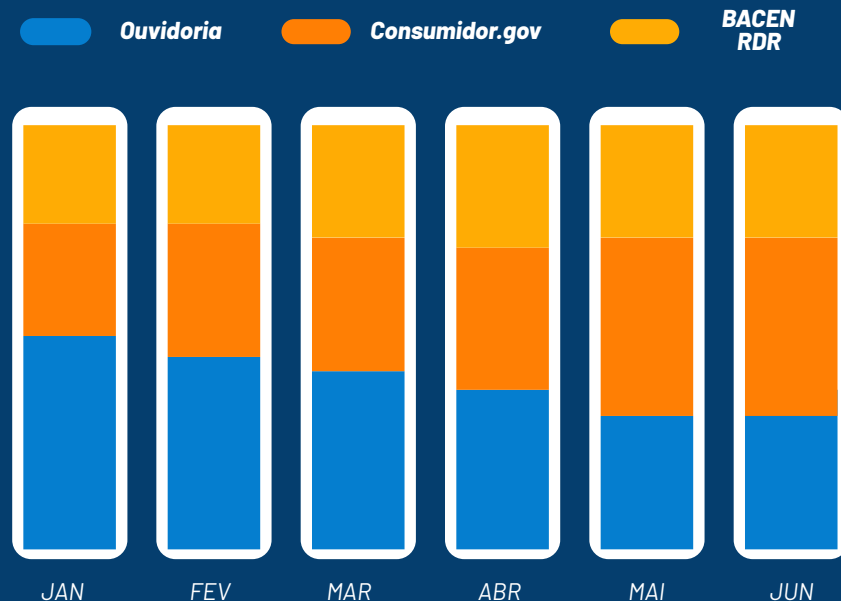


REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS

Como nossos clientes preferem falar conosco

A distribuição das manifestações entre os canais formais demonstra uma maior concentração de demandas no **Consumidor.GOV** ao longo do primeiro semestre de 2026, refletindo a crescente adoção da plataforma pelos consumidores como mecanismo de mediação de conflitos.

A **Ouvidoria**, por sua vez, permaneceu como um canal estratégico de relacionamento e resolução de demandas, recebendo manifestações por meio de seus canais oficiais (0800 e e-mail) e desempenhando papel fundamental na solução de casos que demandam análise especializada. Em conjunto com o canal regulado: **RDR** a atuação da Ouvidoria reforça o compromisso da instituição com a transparência, a efetividade na resolução de conflitos e o atendimento às exigências regulatórias.



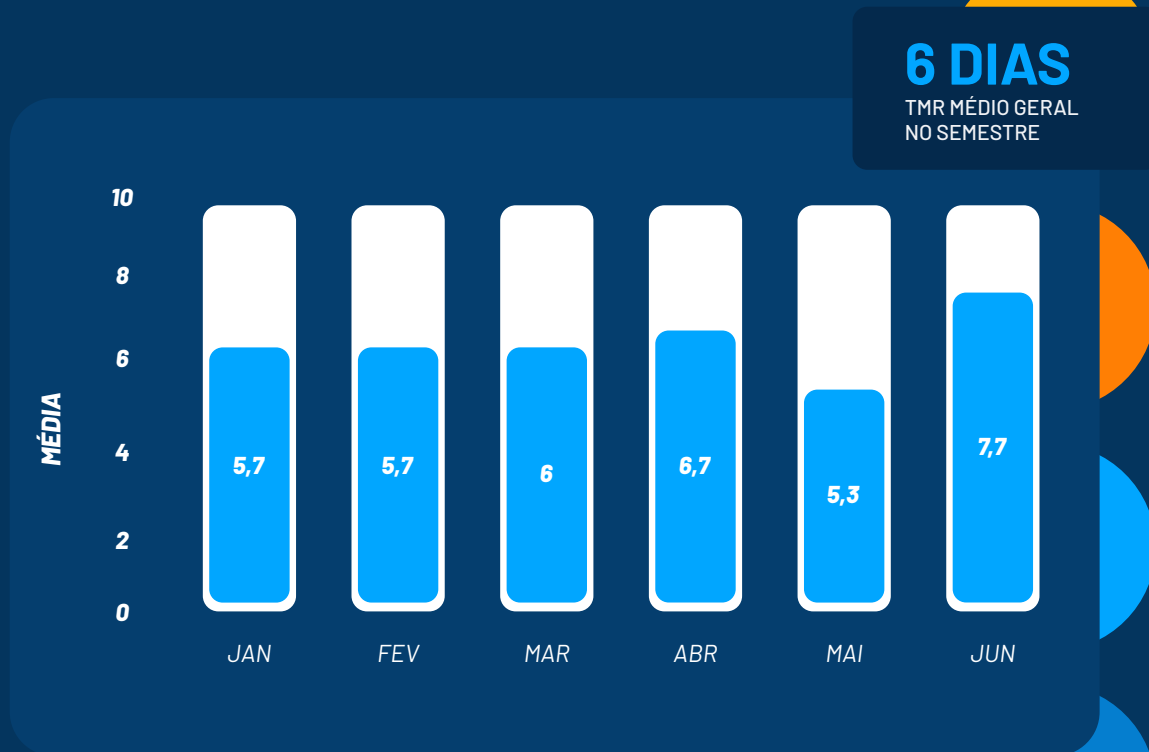
Desempenho e Conformidade

As Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 estabelecem o prazo regulatório de até 10 dias úteis para resposta às manifestações de Ouvidoria, **podendo haver prorrogação de até 10% dos casos.**

Alinhada ao compromisso de oferecer uma experiência ágil e eficiente aos clientes, a Ouvidoria da RecargaPay busca concluir as análises e apresentar respostas no menor prazo possível, sem comprometer a qualidade e a profundidade das tratativas.

No primeiro semestre de 2026, o tempo médio de resposta dos canais oficiais da Ouvidoria foi de 6 dias úteis, desempenho que evidencia a eficiência operacional da área e o cumprimento consistente dos prazos regulatórios. **Além disso, apenas cerca de 5% das manifestações necessitaram de prorrogação de prazo ao longo do período, reforçando a capacidade da equipe em concluir a grande maioria dos casos dentro do prazo inicialmente previsto.**

A evolução mensal desses indicadores pode ser observada nos gráficos a seguir.



O que nossos clientes dizem



O atendimento é maravilhoso, agradeço por terem resolvido.



Ótimo atendimento e o atendente muito educado e ágil. Parabéns à equipe do RecargaPay.



Atendeu a solicitação e conseguimos resolver o problema; atendente muito prestativa.



Atendimento rápido, sem empecilhos.



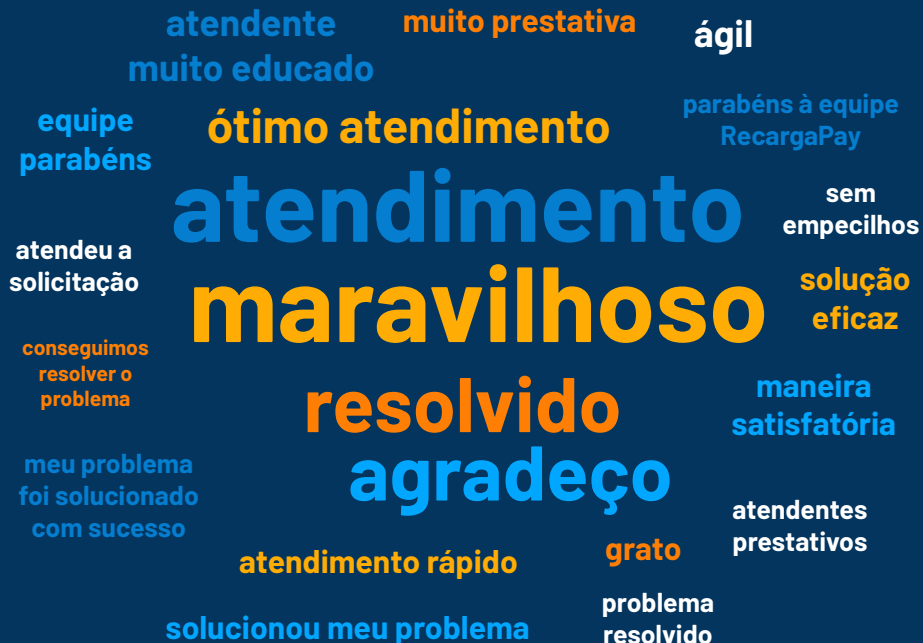
O atendimento foi maravilhoso agradeço por terem resolvido.



Meu problema foi solucionado com sucesso.



Parabenizo a atendimento da ouvidoria, pois solucionou meu problema de maneira satisfatória e muito eficaz. Grato

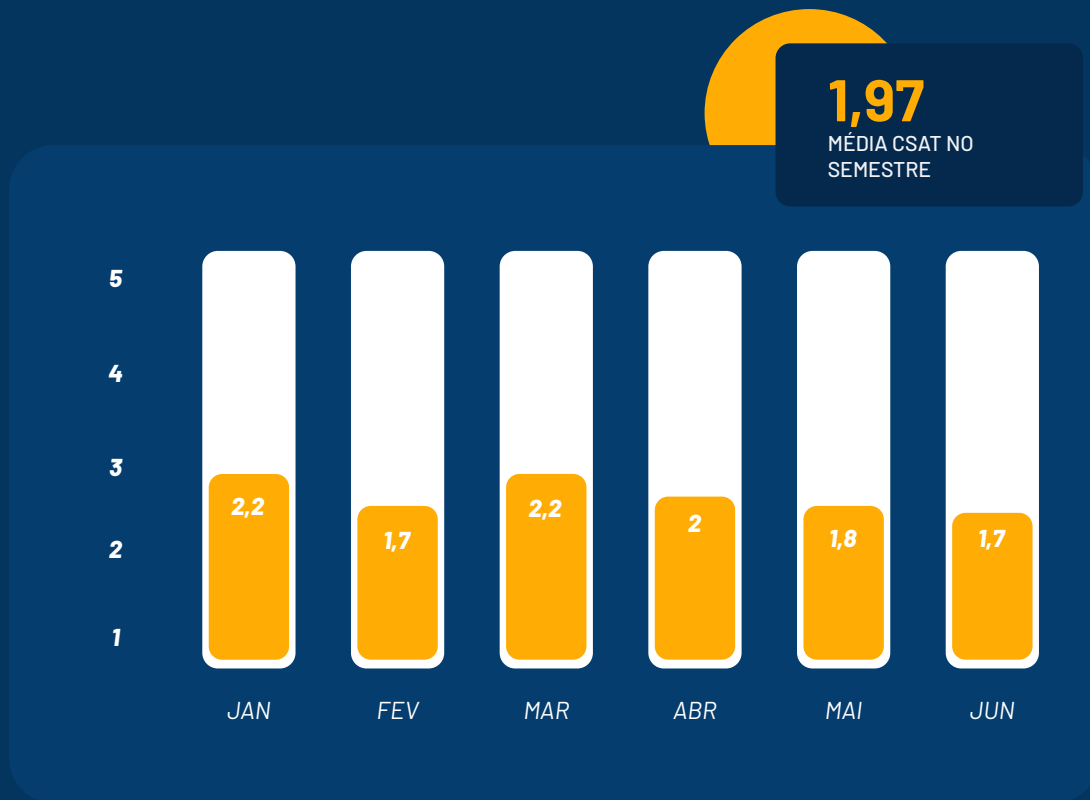


SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Satisfação e Experiência do nosso cliente

A melhoria contínua da experiência do cliente é um dos pilares da atuação da **Ouvidoria da RecargaPay**. Em conformidade com a **Resolução CMN nº 4.860/2020**, após o envio da resposta conclusiva, os clientes são convidados a avaliar a qualidade do atendimento prestado, permitindo que a instituição acompanhe sua percepção e identifique oportunidades de aprimoramento.

No primeiro semestre de 2026, os indicadores de satisfação (CSAT) oscilaram, refletindo em grande parte o perfil das demandas recebidas no período. Os resultados obtidos subsidiam a atuação da Ouvidoria na identificação de oportunidades de evolução e orientam as iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento da jornada do cliente. Os principais pontos mapeados e as iniciativas correspondentes são apresentados na sequência deste relatório.



MELHORIA CONTÍNUA

Iniciativas para elevar a experiência do cliente

Nossa evolução é contínua

Na RecargaPay, a inovação faz parte da forma como construímos a experiência dos nossos clientes. A Ouvidoria atua como um importante agente dessa evolução, transformando as manifestações recebidas em oportunidades para aperfeiçoar processos, fortalecer controles e aprimorar produtos e serviços.

Mais do que acompanhar indicadores, nosso compromisso é impulsionar mudanças que gerem valor para os clientes e para a instituição. Seguimos investindo na evolução contínua dos nossos processos, na eficiência operacional e no fortalecimento da governança, sempre alinhados às melhores práticas regulatórias e ao propósito da RecargaPay de oferecer soluções financeiras cada vez mais acessíveis, confiáveis e centradas no cliente. Vejamos algumas iniciativas realizadas ao longo do primeiro semestre de 2026:

- ✓ Reforço de treinamento das equipes por meio de trilha de reciclagem em formato EAD, com módulos práticos e avaliação, priorizando casos de maior sensibilidade regulatória.
- ✓ Implantação de protocolo de ação telefônica proativa.
- ✓ Otimização do fluxo de atendimento, com mensagem inicial estruturada e triagem mais ágil, reduzindo trocas de mensagens e o tempo total de resolução.
- ✓ Checklist de qualidade interativo com pontuação automática, aplicado na monitoria dos atendimentos para padronizar critérios de avaliação.
- ✓ Dimensionamento do time com base em backlog e projeção de incoming semanal, garantindo cobertura contínua do canal 0800 e absorção de picos de demanda.
- ✓ Lançamento do Manual de Governança em Ouvidoria – cobrindo todo o ciclo de atendimento – garantindo padronização, excelência e conformidade regulatória em todos os atendimentos.

Prêmios e Reconhecimentos

*canais Ouvidoria, Bacen e
Consumidor.gov*

PREMIAÇÃO

Prêmio Ouvidoria Brasil — ABRAREC

Em março de 2026, o RecargaPay foi reconhecido pelo **Prêmio Ouvidoria Brasil**, promovido pela **ABRAREC**, na categoria Melhores Cases — Troféu Azul, referente aos resultados do case desenvolvido em 2025.

Case premiado: **"Diálogo Inteligente: Elevando a Experiência do Cliente com soluções reais em Ouvidoria"**.

O reconhecimento reforça a consistência da estratégia de Ouvidoria da empresa e a maturidade das soluções construídas para aproximar o cliente das respostas que ele precisa.



